

Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu

Pilottihankkeen tulokset ja ehdotukset

Eeva-Riitta Puomio

Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu

Pilottihankkeen tulokset ja ehdotukset

Eeva-Riitta Puomio

Helsinki 2014

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ



Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment

YMPÄRISTÖMINISTERIÖN RAPORTTEJA 5 | 2014
Ympäristöministeriö
Hallintoyksikkö

Taitto: Marianne Laune

Julkaisu on saatavana vain internetistä:
www.ym.fi/julkaisut

Helsinki 2014

ISBN 978-952-11-4279-6 (PDF)
ISSN 1796-170X (verkkokj.)

SISÄLLYS

I	Hankkeen toimeksianto	5
1.1	Toimeksianto ja tausta	5
1.2	Tavoitteet ja rajaukset	6
2	Muita asiakaspalvelun kehittämishankkeita ja strategisia linjauksia	7
3	Hankkeen toteutus ja tulokset	11
3.1	Organisointi	11
3.2	Verkkopalveluiden kehittäminen	13
3.3	Y-aspan pilotointi	14
3.3.1	Henkilöstö, hallinnollinen asema ja toimintatapa	14
3.3.2	Järjestelmät	15
3.3.3	Henkilöstön koulutus	16
3.3.4	Asiakaspalvelu Y-aspassa	16
3.3.5	ELY-keskusten henkilöstön sitouttaminen	18
3.3.6	Verkostot	18
3.3.7	Asiakaspalaute ja toiminnan kehittäminen	19
3.3.8	Yhteenveto Y-aspa -pilotoinnin tuloksista	19
3.4	Asiantuntijatyö ELY-keskuksissa	20
4	Hankkeen riskien toteutuminen	24
5	Loppupäätelmät ja ehdotukset	26
5.1	Tavoitetila	26
5.2	Monikanavaisen toimintamalliin siirtyminen	26
5.3	Verkkopalvelut	27
5.4	Y-aspa	28
5.5	Toimintamalli asiantuntijatyössä	29
6	Yhteenveto	30
	Kuvailulehti	32
	Presentationsblad	33

1 Hankkeen toimeksianto

1.1

Toimeksianto ja tausta

Ympäristöministeriö asetti 21.8.2012 Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu -hankkeen (Y-asiakaspalvelu), jonka tehtävänä oli ELY-keskusten ympäristötehtävien asiakaspalvelun monikanavaisen toimintamallin kehittäminen. Hankkeen toimikausi oli 1.9.2012 -31.12.2013.

Monikanavainen asiakaspalvelu on yksi ympäristöhallinnon keinoista tehostaa toimintaa ja lisätä tuottavuutta. Hanke nousi keskeisimmäksi jatkohankkeeksi ympäristöministeriön (YM) ja maa- ja metsätalousministeriön (MMM) vesivaratehtävien ns. keventämishankkeessa vuonna 2012. Monikanavaisella mallilla tarkoitetaan mallia, jossa palvelukanavat ovat verkkopalvelut, keskitetty valtakunnallinen asiakaspalvelukeskus ja asiantuntijapalvelut ELY-keskuksissa.

Asiakaspalvelun järjestämistä työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) hallinnonalalla on linjattu Asiakasyhteydenottojen hallinta (ASYH) -hankkeessa v. 2012. ELY-keskuksissa toimi ennen Y-aspa pilottia kaksi keskitettyä asiakaspalvelukeskusta: työ- ja elinkeinohallinnon asiakaspalvelukeskus (TE-aspa) ja liikenteen asiakaspalvelukeskus (APK). TE-aspa muodostettiin vuoden 2012 alussa Työlinjasta ja Yritys-Suomi -puhelinpalvelusta. APK on toiminut kuusi vuotta. Käynnissä on useita monikanavaisen asiakaspalvelun kehittämiseen tähtääviä hankkeita, kuten esim. eELY-hanke, ympäristöhallinnon toimintamallien kehittäminen, vesitilanne- ja tulvavaroitusjärjestelmä, valtiovarainministeriön Asiakaspalvelu 2014 hanke ja Kansalaisten yleisneuvonta -hanke. Myös julkisen hallinnon asiakkuusstrategia on uudistettu vuonna 2013.

Hankkeen aikana toukokuussa 2013 avautui asiakkaille ELY-keskusten uusi verkkopalvelu ely-keskus.fi. Syyskuussa 2013 avautui uusi ymparisto.fi-verkkopalvelu. Keväällä 2013 käynnistyi kuusi iskukykyinen ELY-keskus -hanketta selvitysmies Rauno Saaren esitysten toimeenpanoksi. Yksi hankkeista, Asiakaspalvelun toimintamalli, liittyy kiinteästi Y-asiakaspalveluhankkeeseen.

Y-asiakaspalveluhanke on mukana valtionhallinnon vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelmassa toisena ympäristöministeriön kärkihankkeista sekä ympäristöministeriön älystrategiassa.

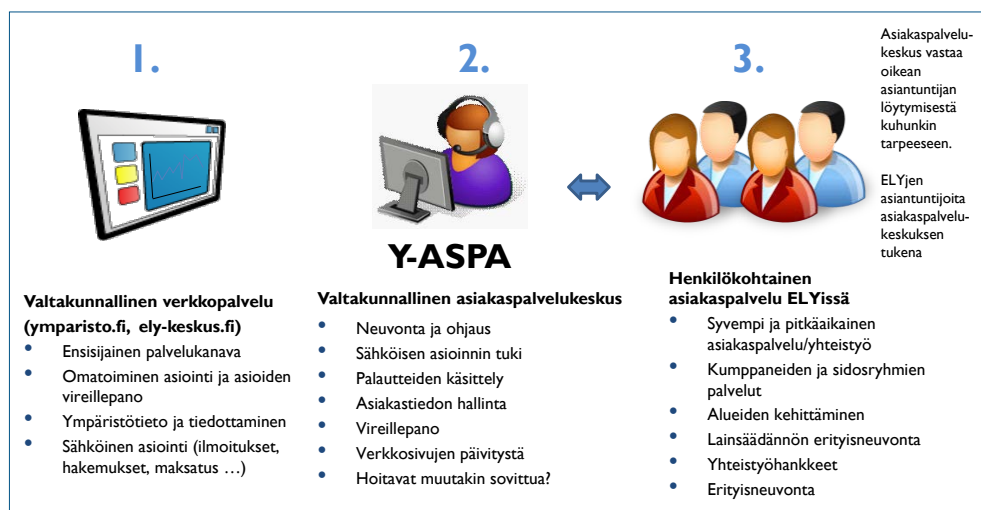
Tavoitteet ja rajaukset

Hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla ympäristöhallinnon tehtävissä voidaan siirtyä lähivuosien aikana monikanavaisen palvelumalliin sekä järjestää mallin pilotointi. Palvelut tuotetaan mallin mukaan kolmessa rinnakkaisessa palvelukanavassa:

1. Valtakunnallisessa verkkopalvelussa (ymparisto.fi ja ely-keskus.fi)
2. Valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (Y-aspa) sekä
3. Asiakaspalveluna ELY-keskuksissa

Valtakunnalliset verkkopalvelut ovat asioinnin ensisijainen palvelukanava. Asiakkaita ohjataan verkkoon mahdollisimman laajasti. Verkkواسointipalveluja monipuolistetaan sekä ympäristötiedon lähteenä että sähköisen asioinnin ympäristönä.

Y-aspan palveluita tarjotaan verkkoasioinnin jälkeen seuraavana valtakunnallisena palvelukanavana. Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista palvelua vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan tarvittaessa ensikontaktin jälkeen henkilökohtaiseen kontaktiin asiantuntijan kanssa.



Kuva I. Monikanavainen asiakaspalvelumalli

Y-asiakaspalveluhankkeessa luotiin (1) toimintamalli monikanavaisiin palveluihin siirtymiseksi, (2) organisoitiin aluehallinnon ympäristötehtävien asiakaspalvelukeskuksen pilotointi yhteistyössä Etelä-Savon ELY-kekuksen ja Pirkanmaan ELY-keskuksen kanssa rajatulla aihealueella sekä (3) määriteltiin ELY-keskusten tehtävien muutokset monikanavaisessa palvelumallissa.

Hankkeessa kehitettiin ja sovellettiin monikanavaista palvelumallia kahdella tehtäväalueella: vesilain mukaisissa tehtävissä ja haja-asutuksen jätevesiasetuksen mukaisissa tehtävissä. Rinnalla rakennettiin ympäristöasioiden yleisneuvontapalvelua. Lisäksi hankkeessa varauduttiin siihen, että Y-aspa voi jatkossa vastata muista mahdollisista neuvontatehtävistä, esim. ympäristön tilan tietopalvelusta sekä asiakasilmoitusten ja -valitusten käsittelystä.

Tavoitteena on, että vuoden 2014 alusta monikanavaista palvelumallia laajennetaan saatujen kokemusten pohjalta osaksi ELY-keskusten toimintamenoilla rahoitettua toimintaa. Toiminnan vakiintumisesta ja laajentamisesta uusille tehtäväalueille päätetään tulosohtausmenettelyssä. Uuteen toimintamalliin siirrytään vaiheittain.

2 Muita asiakaspalvelun kehittämishankkeita ja strategisia linjauksia

Julkisen hallinnon asiakkuusstrategia

Strategia valmistui alkuvuodesta 2013. Siinä on linjattu julkisten palvelujen tuottajien ja järjestäjien yhtenäinen näkemys siitä, minkä periaatteiden varaan asiointia ja palveluja kehitetään. Strategia linjaa, että asiakkaan on saatava tilanteeseensa sopivat palvelut sujuvasti. Palveluiden on oltava helppokäyttöisiä ja esteettömiä ja asiakkaan on voitava osallistua niiden suunnitteluun kehittämiseen ja toteuttamiseen. Palveluja tulee johtaa asiakaslähtöisesti ja tuottaa kustannustehokkaasti. Strategia tarjoaa myös työkaluja palveluiden kehittämiseen.

ELY-keskusten asiakkuusstrategia 2015

Asiakkuusstrategia valmistui kesäkuussa 2011. Aluehallinnon uudistamisen tavoitteena oli aikaansaada kansalais- ja asiakaslähtöisesti, tehokkaasti ja tuloksellisesti toimiva aluehallinto. Asiakkaille on olennaista, että he saavat palveluita oikeaan tarpeeseensa, helposti, laadukkaasti ja sujuvasti. Strategia laadittiin suunnitelmaksi siitä, miten ELY-keskukset pystyvät niukkenevilla resursseilla jatkossakin tarjoamaan asiantuntevaa ja asiakkaan tarpeita vastaavaa sekä yhteiskunnallisesti vaikuttavaa palvelua. Yhdeksi tarvittavaksi toimenpiteeksi tunnistettiin asiakaspalvelukeskusten ja asiakasyhteydenottojen kehittäminen niin, että yhteydenotot ohjautuvat sujuvasti oikeisiin paikkoihin ja vireillä olevien asioiden käsittelyä voidaan seurata.

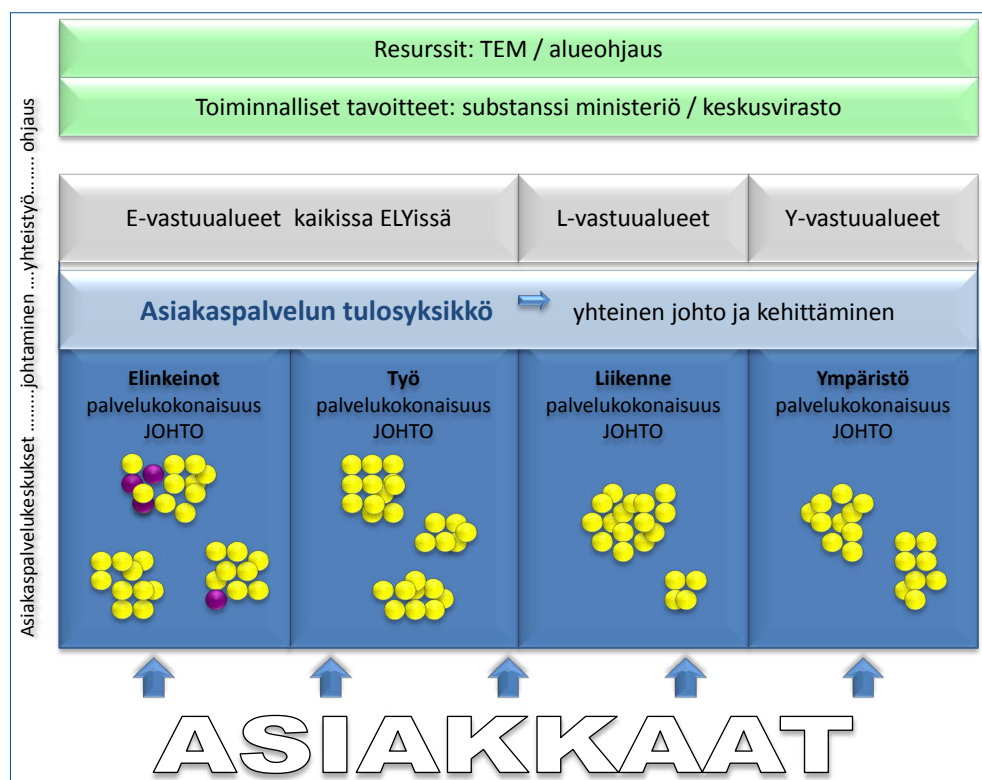
Asiakasyhteydenottojen hallinta (ASYH)

Vuonna 2011 valmistuneessa ja vuoden 2012 alussa ELY-johtoryhmässä hyväksytyssä asiakasyhteydenottojen hallinta (ASYH) -raportissa on esitetty linjauksia asiakaspalvelun järjestämisestä ELY-keskuksissa. Tavoitetila määriteltiin seuraavasti:

”Asiakaspalvelu paranee ja neuvonta tehostuu, kun ne ammattimaistuvat. Yhtenäiset toimintatavat varmistavat asiakkaalle selkeät ja yhtenäiset palvelut samanlaisena alueesta ja ajankohdasta riippumatta. Joillekin erikseen määrätyille asiakasryhmille voidaan tarjota peruspalvelun tason ylittävää räätälöityä palvelua.

Tehokkuutta palveluun tuovat yhteiset toimintatavat, yhteinen asiakas- ja asiakkuustieto, yhteiset tietojärjestelmät sekä yhteinen johto, hallinto ja kehittäminen.

Vaikuttavuus paranee, kun asiakkaalle vastataan aina, hän saa asiansa helposti vireille ja eteenpäin ilman ylimääräisiä välivaiheita. Vaikuttavuus lisääntyy myös, kun asiantuntijoilla jää nykyistä enemmän työaikaa asiantuntijuutta vaativiin tehtäviin.”



Kuva 2: Tavoitetilassa asiakaspalvelukeskuksia johdetaan ja kehitetään yhtenäisesti. Substanssin ohjaus säilyy hallinnonaloilla. (Lähde: ASYH-hanke 2012)

Asiakaspalvelun toimintamalli (ASPAT)

Asiakaspalvelun toimintamalli on yksi TEM:n Iskukykyinen ELY -hankekokonaisuutta, jonka avulla haetaan ratkaisuja vastata valtion tuottavuusohjelmaan. Hankkeen tavoitteena on yhtenäistää toimintaa ja tehdä ehdotus asiakaspalvelukeskusten yhtenäiseksi toimintamalliksi niin että mallin käyttöön otto voidaan aloittaa vuoden 2014 alusta. Toimintamallin tulee tehostaa palvelutuotantoa ja toiminnan kehittämistä, selkiinnyttää toiminnan ohjausta sekä parantaa palveluiden laatua.

Taustana on Asiakasyhteydenottojen hallinta (ASYH) -raportin linjaukset. Hankkeessa täsmennetään monikanavaista toimintamallia – erityisesti asiakaspalvelukeskustoimintaa, sen hallinnollista asemaa, organisaatiota ja toimintaa. Uuteen toimintamalliin esitetään siirryttävän vaiheittain ja tavoitetila on asetettu vuoteen 2017.

ELY-keskusten toiminnan ja palvelujen sähköistäminen

Iskukykyinen ELY-keskus -hankekokonaisuuteen kuuluvassa hankkeessa laaditaan ohjelma ELY-keskusten siirtymisestä sähköiseen toimintatapaan ja vastataan ohjelman läpiviennistä. Useista kehittämishankkeista ja -projekteista koostuva ohjelma sovittaa yhteen eri hallinnonaloilla tehtävää sähköistämistyötä ELY-keskusten kokonaisuuden näkökulmasta. Vireillä olevia hankkeita otetaan ELY-keskusten sähköistämishankkeen osaksi tai lähtökohdaksi. Esiselvityksenä hankkeelle toimii v. 2012 valmistunut ELY-keskusten toiminnan ja palveluiden sähköistämisen kehitysohjelma (eELY). Toiminta-arkkitehtuurikuvausten lähtökohdat on luotu ELY-keskusten prosessien määrittely- ja kuvaus -hankkeessa v. 2011. Toimintaprosesseja on kuvattu myös ympäristöministeriön toimintamallityöryhmissä, Liikenneviraston toimintajärjestelmätyössä sekä infrahankintojen kehittämishankkeessa. Tieto- ja järjestelmäarkkitehtuurin kuvaukset liittyvät tietohallintolain velvoittamaan kokonaisarkkitehtuurityöhön.

Toiminnan ja palveluiden sähköistämiseen vaikuttaa tietohallinnon uudelleenjärjestelyissä onnistuminen (TORI-hanke, AHTi-uudelleenjärjestelyt). Hanke jatkuu ainakin vuoden 2017 loppuun.

Muut iskukykyinen ELY-keskus -hankkeet

Myös muilla käynnissä olevilla iskukykyhankkeilla on yhtymäkohtia asiakaspalvelun järjestämiseen. Erikoistumiset ja keskittämiset -hankkeessa luodaan ELY-keskusten yhteiset erikoistumisen ja tehtävien keskittämisen periaatteet ja aikataulutettu erikoistumissuunnitelma. ELY-keskusten ja TE-toimistojen yhteinen kehittämis- ja hallintoyksikkö -hankkeessa laaditaan toimintamalli ja tehdään esitys kehittämis- ja hallintotehtävien hoitamiseksi tuottavammin ja ohuemmalla päällikkö- ja esimiesraken-
kenteella. Hankkeiden toimikausi päättyy 31.12.2014. ELY-keskusten maksupolitiikan tarkistaminen -hanke laatii esityksen ELY-keskusten maksupolitiikaksi vuoden 2013 loppuun mennessä. ELY-keskusten nykyistä strategisempaa ja kevyempää tulosohjausmenettelyä suunnitellaan ELY-keskusten ohjaus- ja suunnittelujärjestelmän yksinkertaistaminen -hankkeessa.

Asiakaspalvelu 2014

Valtiovarainministeriön asettamassa Asiakaspalvelu 2014 -hankkeessa on valmisteltu julkisen hallinnon yhteistä asiakaspalvelua, jonka tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta sekä lisätä hallinnon tehokkuutta ja taloudellisuutta tarjoamalla valtion ja kunnan palveluita yhdestä asiakaspalvelupisteestä.

Uudessa julkisen hallinnon yhteisessä asiakaspalvelussa asiakas saa julkisen hallinnon asiakaspalvelun yhden luukun periaatteella käyntiasiointina, sähköisenä palveluna tai puhelinpalveluna. Asiakaspalvelupisteissä otetaan vastaan asiakirjoja ja maksuja, luovutetaan asiakirjoja sekä annetaan neuvontaa ja tuetaan sähköisten palvelujen käyttämistä. Pisteeseen tulee myös videoneuvottelumahdollisuus (etäpalvelu), jonka kautta asiakas voi olla yhteydessä suoraan siihen julkishallinnon viranomaisen asiantuntijaan, jonka vastuualueeseen hoidettava asia kuuluu. Silloin, kun asia koskee useaa viranomaista, heidät saadaan samaan aikaan etäyhteydellä paikalle.

Hanke ehdotti, että julkisen hallinnon asiakaspalvelu perustuisi lakisääteiseen malliin, jossa yhteiseen asiakaspalveluun aina osallistuvat viranomaiset ja siellä aina tarjottavat palvelut määritellään laissa. Yhteisen asiakaspalvelun järjestämis- ja ylläpitovastuun säädettäisiin kuntien tehtäväksi. Kunnille korvataan valtion palvelujen antamisesta aiheutuvat kustannukset. Palvelupisteiden määräksi on esitetty kahta vaihtoehtoa, 164 tai 129.

ELY-keskusten palvelujen tarjoamiseen yhteisissä pisteissä on hankkeen kommenttikierroksella suhtauduttu varauksellisesti. ELY-keskusten poistamista asiakaspalveluun säädösperusteisesti osallistuvista viranomaisista perusteltiin mm. käyntiasioinnin vähäisyydellä ja yritys- ja yhteisöasiakkaiden muita suuremmalla määrällä. Asian käsittely oli kesken marraskuussa 2013.

Hallituksen esitys laiksi julkisen hallinnon yhteisestä asiakaspalvelusta oli tarkoitusta antaa eduskunnalle syysistuntokaudella 2013 ja lain on tarkoitus tulla voimaan vuonna 2014. Yhteiset asiakaspalvelupisteet aloittaisivat toimintansa vuonna 2015.

Kansalaisneuvonta

Julkisen hallinnon neuvontapalvelu avattiin marraskuussa 2013. Kansalaisneuvonta opastaa julkisen hallinnon palveluihin liittyvissä kysymyksissä ja ohjaa asiakkaan oikean viranomaisen luokse. Kansalaisneuvonta toimii tiiviissä yhteistyössä viranomaisten omien neuvontapalvelujen kanssa.

Neuvontapalvelua kehitettiin valtiovarainministeriössä Kansalaisen yleisneuvontapalvelu -hankkeessa yhdessä Valtiokonttorin kanssa. Yleisneuvontapalveluhanke oli osa valtiovarainministeriön koordinoimaa Sähköisen asioinnin ja demokratian

vauhdittamisohjelmaa (SADe-ohjelma). Palvelun tavoitteena on myös vähentää hätäkeskuksiin tulevia, sinne kuulumattomia puheluita.

Neuvontapalvelua saa sähköpostilla, puhelimitse, tekstiviestillä ja sähköisellä lomakkeella. Kansalaisneuvonnan toimipiste sijaitsee Kouvolassa. Kansalaisneuvonta toimii myös Suomi.fi-sivuston ja Kansalaisen asiointitilin sekä Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelun asiakaspalveluna. Eri viranomaisten sähköiset palvelut löytyvät kootusti Suomi.fi-sivuston kautta.

Verkkopalveluiden uudistaminen

Sekä ely-keskus.fi että ymparisto.fi -verkkopalveluiden uudistaminen oli käynnissä Y-asiakaspalveluhankkeen käynnistyessä syksyllä 2012. Uusi ely-keskus.fi -palvelu avautui asiakkaille toukokuussa 2013 ja uusi ymparisto.fi -palvelu syyskuussa 2013.

ELY-keskusten ympäristötieto sijaitsee pääosin ymparisto.fi-verkkopalvelussa. Ely-keskus.fi-verkkopalvelussa tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Siellä julkaistaan esimerkiksi tiedotteet ja kuulutukset. Ely-keskus.fi:stä on linkit ymparisto.fi-verkkosivuille ELY-keskusten tiedon äärelle.

Ympäristöhallinnon toimintamallityö

ELY-keskusten ja AVI-virastojen toimintamallityö pohjautuu aiempaan ympäristöhallinnon laaturyhmien työhön. Ympäristövastuualueen keskeisimmille tehtäväalueille asetettiin v. 2012 toimintamalliryhmät laatimaan yhteisiä toimintamalleja sekä luomaan ja levittämään parhaita yhtenäisiä toimintakäytäntöjä. Työssä otetaan huomioon monikanavainen asiakaspalvelutoiminta ja sen edellyttämät muutokset vanhoissa toimintatavoissa ja työnjaossa.

Toimintamalliryhmät ovat tarjonneet asiantuntijatukea Y-aspalle ja olleet mukana uudistuneiden verkkopalveluiden rakenteiden ja sisältöjen kehittämisessä. Vuonna 2013 ryhmät aloittivat tehtäväalueensa ns. monikanavakampanoinnin, jossa työssä käydään läpi ryhmän tehtäväalueen keskeiset palvelut ja tehdään ehdotus niiden hoitamisesta tarkoituksenmukaisimmassa palvelukanavassa. Ryhmät osallistuvat myös sähköisen asiointin kehittämiseen määrittelemällä toiminnan kannalta keskeiset sähköistettävät palvelut ja antamalla asiantuntijatukea sähköistämisprosessissa.

3 Hankkeen toteutus ja tulokset

3.1

Organisointi

Ohjausmenettely

Hanketta ohjasi YM:n asettama ohjausryhmä. Ohjausryhmän tehtävä oli varmistaa, että hanke toimii linjassa ELY-keskusten asiakkuuksien ja prosessien kehittämistyön kanssa ja tukea projektipäällikön työtä sekä huolehtia riittävästä tiedonkulusta. Ohjausryhmän kokoonpano oli seuraava:

Puheenjohtaja	Aino Jalonen, hallintojohtaja, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö
Jäsenet	Jorma Kaloinen, yli-insinööri, ympäristöministeriö, luontoympäristöosasto Juho Korpi, ylitarkastaja, ympäristöministeriö, rakennetun ympäristön osasto Minna Hanski, neuvotteleva virkamies, maa- ja metsätalousministeriö Outi Ryyppö, kehittämisjohtaja, työ- ja elinkeinoministeriö Tarmo Maunu, tietohallintojohtaja, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö Ulla Ahonen, tiedottaja, ympäristöministeriö, viestintäyksikkö Elise Sahivirta, hallitussihteeri, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö (5.5.2013 asti) Pirkko Oilinki-Nenonen, kehittämisspäälikkö, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö Ulla Koivusaari, johtaja, Pirkanmaan ELY-keskus 31.1.2013 asti, vt. johtaja Hannu Wirola 1.2.2013 alkaen Pekka Häkkinen, ylijohdaja, Etelä-Savon ELY-keskus Visa Niittyniemi, vesistöspäälikkö, Kaakkois-Suomen ELY-keskus Pertti Ruokonen, pääluottamusmies, JHL Airi Karvonen, luottamusmies, JUKO Timo Heino, insinööri, Pardia
Sihteeri	Eeva-Riitta Puomio, projektipäälikkö, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö

Hankeorganisaatio

Hanke toteutettiin ympäristöministeriön johdolla. Projektipäällikkönä toimi Eeva-Riitta Puomio YM:n hallintoyksiköstä.

Projektipäällikön tukena hankkeen käynnistysvaiheessa toimi ohjausryhmän jäsenistä koostuva valmisteluryhmä. Valmisteluryhmään kuuluvat kehittämisspäällikkö Pirkko Oilinki-Nenonen, ylijohdaja Pekka Häkkinen ja johtaja Ulla Koivusaari.

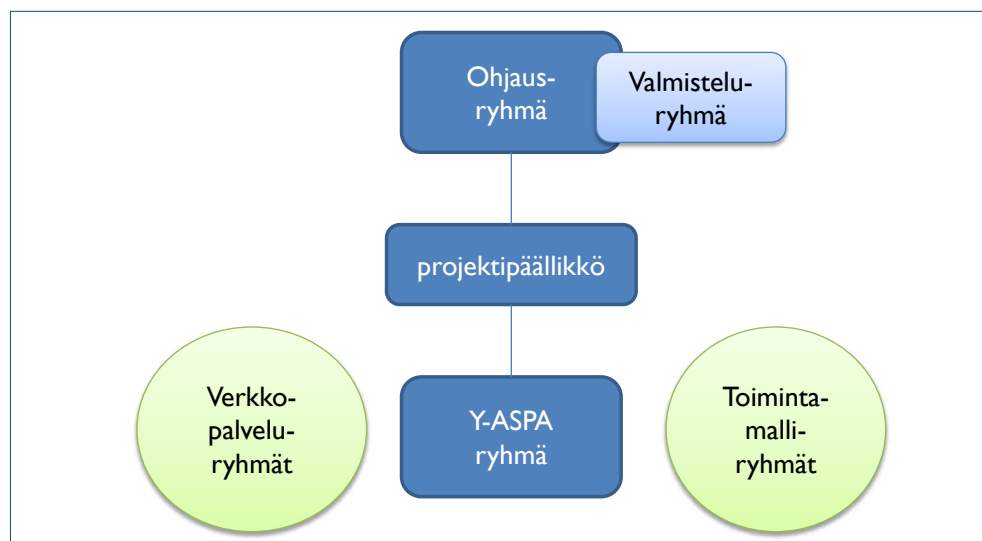
Asiakaspalvelukeskuksen perustamista varten perustettiin Y-aspa-työryhmä. Ryhmän kokoonpano oli seuraava:

Puheenjohtaja	Eeva-Riitta Puomio, projektipäällikkö, ympäristöministeriö, hallintoyksikkö
Jäsenet	Ari Nygren, yksikön päällikkö, Pirkanmaan ELY-keskus Anne Ranta-aho, asiakaspalvelupäällikkö, liikenteen asiakaspalvelukeskus 30.9.2012 saakka, 1.10.2012 alkaen asiakaspalvelupäällikkö Sirkka Lahtinen Anna Vilhula, tiedottaja, Y-asiakaspalveluhanke, Pirkanmaan ELY-keskus Esa Pekonen, hankekoordinaattori, Etelä-Savon ELY-keskus Marjo Öhmann, palvelupäällikkö, TE-asiakaspalvelukeskus Mika Koskinen, johtaja, ELYjen tietohallintoyksikkö

Ympäristöministeriön elokuussa 2012 asettamat ELY-keskusten ja AVI-virastojen toimintamalliryhmät tukivat hankkeen tavoitteiden saavuttamista ja monikanavaisen asiakaspalvelun määrittelyä sekä osallistuivat verkkosivujen kehittämiseen.

Verkkopalveluiden kehittäminen eteni omissa hankkeissaan. Y-asiakaspalveluhanke oli mukana ymparisto.fi-verkkopalvelu-uudistuksen aluetyöryhmässä. Hankkeen tiedottaja toimi ELY-keskusten uusien verkkosivujen sisällöntuotannon koordinaattorina, tuotti ELY-keskuksille yhteisiä sisältöjä yhteistyössä toimintamalliryhmien ja ELY-keskusten asiantuntijoiden kanssa sekä laati malleja alueellisen sisällön esittämiseen.

ELY-tietohallintoyksikkö ja AHTi-yksikkö tuottivat hankkeen tarvitsemat tietohallintopalvelut ja -järjestelmät sekä turvasivat näitä koskevan asiantuntemuksen. Järjestelmätyössä tukeuduttiin APK:ssa oleviin järjestelmiin. Käytännön toteutus vaati substanssikohtaisen räätälöinnin. APK:n tekninen asiantuntija Johannes Järvinen toimi hankkeen tietojärjestelmäprojektin päällikkönä.



Kuva 3. Hankkeen organisaatio

Hankkeen käynnistys

Hanke alkoi syyskuussa 2012. Projektisuunnitelmaa täsmennettiin ja laadittiin hankkeen ja Y-aspan viestintäsuunnitelmat. Asiakaspalvelukeskuksen perustamista valmisteltiin ja sovittiin keskuksen organisoinnista ja rekrytoinneista. Täyttölupamenettelystä keskusteltiin TEM:n kanssa. Koska projektihenkilöiden palkkaukseen käytettiin hankerahoja, täyttölupaa ei tarvittu.

Toimintamalliryhmien työtä ohjeistettiin lokakuussa 2012 järjestetyssä seminaarissa. Toinen seminaari järjestettiin helmikuussa 2013. Hankkeen pilottiaihealueiden vesilain valvonnan ja vesihuollon toimintamalliryhmät aloittivat toimintansa.

Hankkeen rahoitus

Hankkeen rahoittamiseen osallistuivat YM, MMM, ELYjen tietohallintoyksikkö sekä Pirkanmaan ja Etelä-Savon ELY-keskukset. Hankkeen kokonaisbudjetti oli 600 000 €.

Monikanavaisen asiakaspalvelun kehittämiseen liittyviä sähköisen asioinnin ja verkkopalveluiden kehittämisen kustannuksia ei ole laskettu mukaan tämän hankkeen kuluihin. Myöskään ELY-keskusten asiantuntijoiden palkkakuluja ei ole laskettu hankkeen kustannuksiksi.

3.2

Verkkopalveluiden kehittäminen

Hankkeen tiedottajan tehtäviin kuuluivat paitsi hankkeen tiedotusasiat myös osallistuminen aluepäätoimittajan roolissa verkkopalvelujen kehittämiseen. Työtä tehtiin osana ympäristöhallinnon verkkouudistushanketta.

Uusi ely-keskus.fi-verkkopalvelu avautui asiakkaille toukokuussa 2013. Hankkeen tiedottaja suunnitteli Ympäristö-teemaosion sivujen sisällön ja rakenteen sekä toimi osion vastuuylläpitäjänä. Palveluun tuotettiin lyhyet kuvaukset siitä, mitä ympäristö- ja luonnonvaratehtäviä ELY-keskukset hoitavat. Linkityksillä ohjattiin ympäristötiedon äärelle ymparisto.fi-verkkopalveluun. Sovittiin, että hankkeen tiedottaja edustaa ympäristöasioissa ELY-keskuksia ely.keskus.fi-toimituskunnassa.

Ymparisto.fi-verkkopalvelun avautuminen siirtyi suunnitellusta toukokuusta syyskuuhun 2013. Uusi sivusto avattiin 17.9.2013 minimisisällöllä, jota täydennetään syksyn ja talven aikana. Sisältöjä kehitetään myös asiakaspalautteen pohjalta. Kaikkea vanhoilla sivuilla ollutta, laajaa ja hankalasti ylläpidettävää tietoa ei kuitenkaan ole tulossa uusille verkkosivuille. Verkkosivujen sisältöä ja ELY-keskusten tiedon esittämistapaa suunniteltiin ja toteutettiin. Hankkeen tiedottaja ohjasi ELY-keskusten sivustokehitystä ja sisällöntuotantoa yhdessä ymparisto.fi aluetyöryhmän kanssa. Hankkeen pilottiaihealueen yhteisiä sivuja valmisteltiin yhteistyössä aihealueiden toimintamalliryhmien kanssa.

Y-aspan markkinointia suunniteltiin molemmissa uudistuneissa verkkopalveluissa. Ely-keskus.fi-palveluun tehtiin oma sivu Y-aspalle. Y-aspan yhteystiedot lisättiin etusivulle, yhteystietoihin ja jokaisen Ympäristö-teemaosion alasivulle. Ymparisto.fi-palvelussa Y-aspan yhteystiedot lisättiin etusivun lisäksi kaikille sivuille, joissa on ELY-keskusten tuottamaa tietoa.

Sähköisen asioinnin pilotointi aloitettiin laatimalla ELY-keskusten käyttöön yhteisen ruoppaus- ja niittoilmoituslomake, jonka pohjalta jatketaan sähköisen prosessin kehittämistä. Vastuu oli vesilain valvonnan toimintamalliryhmällä. Pilotointihanke oli vielä kesken hankkeen päättyessä joulukuussa 2013. Sähköisen asioinnin kehitystyö jatkuu osana eELY-hanketta.

Hankkeen tulokset

Aluepäätoimittaja ELY-keskusten yhteisten verkkosivujen ylläpidossa ja tuotannon koordinoinnissa oli onnistunut ratkaisu. Verkkosivu-uudistus isotöisenä hankkeena vei tiedottajan aikaa Y-aspan tietämyskantojen (wikin) kehittämistyöltä, mikä on kuitenkin Y-aspan asiakasneuvojen jatkuvaa työtä asiakasneuvonnan ohella.

Sivujen sisältöjen tarkistukseen toivottiin toimintamalliryhmien tukea. Ryhmät eivät kuitenkaan ehtineet osallistua tarkistamiseen riittävästi, jotta sivut olisi saatu kuntoon suunnitellussa aikataulussa. Työ jatkuu. Mikäli ylläpitoa jatketaan samalla toimintamallilla, aluepäätoimittaja tarvitsee työnsä tueksi asiantuntijajoukon, jolla on käytettävissä riittävästi työaikaa verkkopalveluiden kehittämiseen.

Uusilta verkkosivuilta asiakaspalaute ohjattiin Y-aspaan vastattavaksi. Tavoitteena oli, että verkkosivujen kautta tulevat yhteydenotot olisivat tulleet suoraan Y-aspan tapahtumanhallintajärjestelmään käsiteltäväksi. Järjestelmän käyttöönoton ja verkkosivu-uudistuksen viivästymisen takia palautteen käsittelyä ja raportointia ELY-keskuksille ei päästy pilotoimaan. Järjestelmän kehittäminen jää vuodelle 2014 ja edellyttää erillistä rahoitusta.

3.3

Y-aspan pilotointi

Y-aspa pilotoitiin 1.3.-31.12.2013. Pirkanmaan ELY-keskuksessa Tampereella ja Etelä-Savon ELY-keskuksessa Mikkeliissä.

Rekrytoinnit aloitettiin joulukuussa hakemalla neljää asiakasneuvojaa ELY-keskusten sisäisenä hakuna. Ensimmäisessä haussa saatiin palkattua kolme asiakasneuvojaa Tampereelle. Koska ensimmäisessä haussa ei saatu asiakasneuvoja Mikkeliin, alkuvuodesta järjestettiin toinen, julkinen haku. Samalla ohjausryhmä päätti lisätä asiakasneuvojen määrän viiteen. Julkinen haku toi runsaasti hakijoita Mikkeliin. Hakijoista palkattiin yksi ELY-keskuksen sisältä ja yksi ELY-organisaation ulkopuolelta. Tampereen neuvot aloittivat työt helmikuussa, viimeinen Mikkelin neuvoja huhtikuun alussa.

Henkilöstön perehdytys ja koulutus alkoivat helmikuussa. Y-aspan toimintaedellytyksiä rakennettiin. Y-aspan puhelinpalvelu käynnistyi 1.3.2013.

Y-aspa ei markkinoitu laajasti verkkosivujen ja tietämyskantojen keskeneräisyyden vuoksi. Puheluita ohjautui Y-aspaan kuitenkin heti palvelun avaamisesta alkaen, sillä ELY-keskusten puhelinvaihdetta neuvottiin ohjaamaan puheluita Y-aspaan.

3.3.1

Henkilöstö, hallinnollinen asema ja toimintatapa

Y-aspa sijoitettiin Tampereella yhteisiin tiloihin liikenteen asiakaspalvelukeskuksen (APK) kanssa. APK:n esimies toimi myös Y-aspan toiminnallisena esimiehenä. Hallinnollisesti Y-aspa toimi ympäristövalvontayksikön ryhmänä Y-vastuualueella.

Tampereelle palkattiin kolme kokopäiväistä asiakasneuvojaa ja yksi pilotoitavien aihealueiden asiantuntija asiantuntijaneuvotajaksi. Hankkeen tiedottaja toimi Y-aspan työntekijänä Tampereella.

Mikkeliin rekrytoitiin kaksi kokopäiväistä asiakasneuvojaa, jotka olivat Pirkanmaan ELY-keskuksen työntekijöitä ja kuuluivat Y-aspa ryhmään, saman esimiehen alaisuuteen kuin Tampereella työskentelevät asiakasneuvotajat. Etelä-Savon ELY-keskuksen pilottiaihealueiden asiantuntijoista kolme käytti yhteensä yhden henkilötyövuoden verran työaikaa Y-aspan neuvontatehtäviin. He olivat Etelä-Savon ELY-keskuksen työntekijöitä, mutta asiakaspalvelutehtävissä Y-aspan toiminnallisen esimiehen ohjauksessa. Asiakasneuvotajat työskentelivät Etelä-Savon ELY-keskuksen

ympäristönsuojelu ja vesienhoito -yksikön yhteydessä, jossa yksikössä myös kaksi asiantuntijaneuvojista työskentelivät.

Kahden paikkakunnan välinen yhteydenpito hoidettiin pääsääntöisesti videoneuvotteluina, puhelimitse, sähköpostitse tai pikaviesteillä (Office Communicator). Tietoa jaettiin myös wikissä. Ryhmäpalavereita pidettiin viikoittain videoneuvotteluna. Yhteisissä tapaamisissa käytiin läpi ennalta sovitun ohjelman mukaisesti ajankohtaisia aiheita ja ammatilliseen kehittämiseen tähtääviä sisältöjä.

Työvuorosuunnittelua varten Y-aspaan otettiin käyttöön APK:n käyttämä malli, jossa puhelinpalvelu toimii klo 9-16. Neuvoille oli määritelty henkilökohtaiset puhelinvuorot. Yhtäaikaaisesti puhelinpäivystyksessä toimi pääsääntöisesti kaksi asiakasneuvojaa. Myös hankkeen asiantuntijaneuvojat osallistuivat asiakasneuvontaan.

Hankkeen tulokset

Y-aspan verkostomainen toimintatapa onnistui. Hallinnollinen ja tekninen ohjaus sekä johto toisella paikkakunnalla oli toimiva järjestely. Tärkeää on huolehtia henkilöstön tasavertaisesta kohtelusta paikasta riippumatta. Tämä toteutui hyvin Y-aspassa.

Toiminnan kannalta olisi ollut selkeämpää, jos Y-aspan toiminnallinen esimies olisi vastannut määrärahojen hyväksynnästä ja kakista ryhmän henkilöstöasioista yksikön päällikön valtuuksin.

3.3.2

Järjestelmät

Asiakaspalvelussa käytettiin samoja järjestelmiä kuin APK:ssa. Järjestelmien uusiminen oli käynnissä Y-asiakaspalveluhankkeen alkaessa. Järjestelmätuki saatiin APK:sta. Y-aspa pääsi aloittamaan uudella puhelinjärjestelmällä. Tapahtumanhallintaa jouduttiin hoitamaan käsityönä. Uusi tapahtumanhallintajärjestelmä otettiin ensin käyttöön APK:ssa. Järjestelmän muokkaus Y-aspan tarpeisiin alkoi elokuussa, testaus ja koulutus hoidettiin syksyllä 2013 ja tuotannollisessa käytössä järjestelmä oli vasta joulukuun alussa 2013.

Puhelin- ja tapahtumanhallinta tulevat AHTilta palveluina. Puhelinjärjestelmän Orange Contact toimittaa Elisa ja tapahtumanhallintajärjestelmän CA SD Manager toimittaa Digia. Y-aspan tietämyskantana toimii Confluence-wiki. Alusta on yhteinen APK:n kanssa, mutta molemmille keskuksille luotiin wikiin oma työtila. Yhdennäköisen toiminnan varmistamiseksi tieto kootaan wikiin toimintamalleiksi. Tietovaraston tarkoituksena on auttaa asiakasneuvojaa löytämään nopeasti vastauksen asiakkaan kysymykseen. Molempia keskuksia koskevat asiat ovat yhteisessä työtilassa. Tiedottaja ja asiantuntijaneuvoja Y-aspassa suunnittelivat työtilan rakenteen ja tuottivat sinne alkuvaiheessa sisältöä. Wikin sisällön kääntäminen ruotsiksi on kesken. Jatkossa wikiä päivittävät myös asiakasneuvojat.

Pääosa ELYjen tuottamasta ympäristötiedosta löytyy ymparisto.fi-verkkopalvelusta, joka toimii myös asiakasneuvojen tietopankkina wikin rinnalla.

Kun ely-keskus.fi-verkkopalvelu uudistui, siirtyivät ympäristöä koskevat verkkosivujen palautteet Y-aspan käsittelyyn. Y-aspa saa palautteet sähköpostiinsa automaattisesti. Kun tapahtumahallintajärjestelmä valmistuu, palautteet on tarkoitus käsitellä siellä.

Ymparisto.fi-verkkopalvelun palautteet oli ohjattu 17.9.2013 asti yksittäisten sivujen vastuuhenkilöille. Uuden verkkopalvelun julkaisun jälkeen 18.9. alkaen palaute tuli Y-aspaan kaikilta niiltä sivuilta, joissa on ELYjen tuottamaa tietoa. Palautejärjestelmä on vielä keskeneräinen. Asiakasneuvojille ei tule sähköpostipostimuistutusta, ja Y-aspan on käsiteltävä palaute ymparisto.fi:n julkaisujärjestelmässä. Tapahtumahallintajärjestelmän valmistuttua järjestelmiä on mahdollista kehittää siten, että palautteet käsitellään Y-aspan tapahtumajärjestelmässä.

Tulevat linjaukset ELY:n asiakaspalvelukeskusten yhteisistä järjestelmistä vaikuttavat järjestelmien jatkokehitykseen.

Hankkeen tulokset

APK:n järjestelmät olivat vaihtumassa Y-aspan aloittaessa, mikä aiheutti ongelmia suunniteltuihin aikatauluihin. Kahden asiakaspalvelukeskuksen järjestelmien käyttöönotto ja palautejärjestelmän muokkaaminen palvelutarvetta vastaavaksi oli haastava tehtävä.

Tapahtumanhallintajärjestelmän käyttö verkkopalautteen hoitamiseen olisi edellyttänyt muutoksia myös vasta syyskuussa 2013 avautuneeseen ymparisto.fi -verkkopalveluun, mikä ei aikataulullisesti ollut mahdollista. Asiakasneuvojat hoitavat verkkopalautteen käsittelyn toistaiseksi ymparisto.fi:n julkaisujärjestelmässä. Y-aspa saa palautetta verkkosivujen palautejärjestelmän lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse. Vasta kun tapahtumanhallintajärjestelmä on käytössä, on mahdollista seurata kokonaisuutta ja hyödyntää palautteita järjestelmällisemmin.

3.3.3

Henkilöstön koulutus

Kaikilla Y-aspan asiakasneuvojilla oli kokemusta Y-vastuualueen tehtävistä ja toimintatavoista sekä tietoa pilotoitavista aihealueista. Koulutusta ja perehdytystä asiakaspalvelusta, järjestelmistä ja substanssiaihealueista annettiin työn ohessa. Kaikki neuvojat kävivät Salmian järjestämän asiakaspalvelukoulutuksen hankkeen aikana. Y-aspan viikkopalaverit sisälsivät myös ajankohtaisia perehdytysosioita.

Asiakaspalveluosaamisen parantamiseksi on käytössä valmennusmenetelmä, joka otetaan käyttöön toiminnan vakiinnuttua. Valmennus sisältää valmentajan (toiminnallinen esimies) ja neuvojan tapaamisen, jossa analysoidaan 2–3 nauhoitettua asiakspuhelua. Puheluista arvioidaan eri osioita, jotka liittyvät mm. asiakaspalveluun, asiantuntemukseen ja toimintamallien noudattamiseen. Sovittu kehittämisskohe arvioidaan viikon kuluessa uudelleen. Laajempiin osaamispuutteisiin laaditaan aikataulutettu kehittämissohjelma.

Hankkeen tulokset

Y-aspan toiminnan nopean käynnistymisen mahdollistivat osaltaan asiakasneuvojen kokemus neuvottavista tehtävistä sekä tiivis yhteistyö ja tuki APK:lta. Yhteinen toimitila APK:n kanssa ja yhteinen koulutus muiden ELY-keskuksen asiakasneuvojen kanssa olivat onnistuneita ratkaisuja.

3.3.4

Asiakaspalvelu Y-aspassa

Asiakaspalvelukeskukseen voi ottaa yhteyden puhelimitse suoraan, ELY-keskusten puhelinvaihteen kautta, sähköpostilla ja ely-keskus.fi – ja ymparisto.fi -verkkopalveluiden palautelomakkeella. Asiantuntijoita ohjeistettiin ohjaamaan asiakkaita yleisneuvontatason kysymyksissä Y-aspaan.

Ympäristöasioiden asiakasneuvonta palveli seuraavasti:

- puhelimitse ma–pe klo 9–16 numeroissa 0295 020900 (suomi), 0295 020901 (ruotsi)
- sähköpostitse ympariston.asiakaspalvelu@ely-keskus.fi sekä
- palautelomakkeella internetissä (24.5.2013 alkaen ely-keskus.fi -verkkopalvelusta, 17.9.2013 alkaen ymparisto.fi -verkkopalvelusta)).
- Postiosoite: Ympäristöasioiden asiakaspalvelu, PL 297, 33101 TAMPERE

Y-aspalla on ely-keskus.fi -verkkopalvelussa oma sivu, josta löytyvät asiakaspalvelun yhteystiedot, palveluajat ja rekisteriseloste sekä tieto palvelun maksuttomuudesta. Yhteystiedot on esitetty myös ymparisto.fi-palvelussa.

Kaikki puhelut nauhoitetaan. Nauhoitteita säilytetään tietoturvaluokituksen edellyttämällä tavalla. Nauhoitteita käytetään asiakasneuvojen koulutukseen. Nauhoitteet ovat käytettävissä myös mahdollisissa neuvontapalveluun liittyvissä riitatapauksissa.

Asiakasneuvojat vastasivat asiakasyhteydenottoihin. Jos vastaaminen edellytti asian selvittämistä, neuvoja hankki tarvittavan tiedon ja otti yhteyttä asiakkaaseen. ELY-keskusten asiantuntijoille kuuluvista yhteydenotoista jätettiin yhteydenottopyyntöä ao. asiantuntijalle. Väärään osoitteeseen tulleet yhteydenotot ohjataan oikean tahon hoidettavaksi ja asiakkaalle kerrotaan, että palaute on välitetty kyseiselle taholle. Y-aspa ei yhdistä puheluita asiantuntijalle. Tavoitteeksi asetettiin, että Y-aspa saisi hoidettu 80 % asiakasyhteydenotoista ensi kontaktissa.

Y-aspa etsii ja välittää tietoa tai ohjeistaa tiedon löytämiseen asiakkaan pyynnöstä. Y-aspa ohjaa asiakkaan ensisijaisesti ymparisto.fi -verkkopalveluun. Verkkosivujen kehittämisideat kerättiin ja välitettiin hankkeen tiedottajalle, joka huolehtii verkkosivujen kehittämisestä.

Sosiaalisen median kanavia ei hankkeessa pilotoitu.

Hankkeen tulokset

Asiakasneuvojat arvioivat saamansa asiakaspalautteen perusteella Y-aspan palvelun käynnistyneen hyvin. Palvelun käynnistämisvaiheen asiantuntemuksen ja taustatukena toimivien tietämuskantojen puutteellisuuksia saatiin paikattua oikealla palveluasenteella ja työntekijöiden korkealla työmotivaatiolla. Henkilöstöllä on ollut halu ja innostus saada palvelu toimivaksi. Haastavimmaksi asiakasneuvojat näkevät neuvottavien ympäristöasioiden laajuuden ja vieraskielisen palvelun (Leikas 2013).¹

Yhteydenotoista 88 % tuli puhelimitse, 12 % sähköpostitse. Puhelujen määrä lisääntyi kesällä, kun puhelinvaihdetta ohjeistettiin ohjaamaan kaikki yleisneuvontatason puhelut Y-aspaan. (taulukko 1). Henkilökuntaa oli riittävästi yhteydenottojen määrään nähden.

Taulukko 1. Asiakasyhteydenottojen määrä (kpl) maaliskuu-marraskuussa 2013.

	maaliskuu	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	yht.
vesilaki	95	104	123	117	149	117	152	155	110	1122
vesihuolto	24	11	24	37	35	30	36	25	48	270
yleisneuvonta	106	124	178	384	416	302	391	349	339	2589
kokonaismäärä	225	239	325	538	600	449	579	529	497	3981

Ruotsinkielisessä palvelussa saatiin apua APK:sta. Asiakasneuvojen kielitaitoon on jatkossa kiinnitettävä erityistä huomiota, jotta kielilain vaatimukset saadaan täytettyä. Ruotsinkielisten puheluiden osuus on vielä vähäinen (1,7 %), mutta markkinoinnin myötä sen oletetaan kasvavan.

Y-aspa pystyi vastaamaan noin puoleen saapuneista yhteydenotoista, mitä voi pitää erinomaisena tuloksena toiminnan alkuvaiheissa. Muiden toimijoiden hoidettaviksi kuuluvia asioita tuli odotettua vähemmän, 7 % asiakasyhteydenotoista.

¹ Leikas S. 2013 Työntekijöiden mielipiteet puhelinpalvelun laatuun ja asiakastytytyvyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä ympäristöasioiden puhelinpalvelun kehittämisestä asiakas-palvelun parantamiseksi. Opinnäytetyön käsikirjoitus.

Ympäristövastuualueen tehtävät ovat usein alueellista erityisasiantuntemusta vaativia ja tavoiteltuun 80% palvelutasoon pääseminen on haasteellista ja edellyttää henkilöstön kouluttamista ja neuvontatyötä tukevien tietämyskantojen ja verkko-palveluiden kehittämistä.

Vaikka Y-aspa pilottiin valittiin kaksi neuvottavaa aihealuetta, 65 % yhteyden-otoista koski muita aihealueita. Erityisesti luonnonsuojeluun ja vesien tilaan liittyviä kysymyksiä tuli paljon. Mikäli luvataan antaa yleisneuvontaa, on varauduttava vastaamaan kaikkia ympäristön osa-alueita koskeviin kysymyksiin.

Tietopankin rakentaminen lähti liikkeelle kysynnän, ei projektissa suunnitellun aihealueiden rajaamisen pohjalta. Tämä aiheutti ongelmaa, koska tietämyskantojen rakentamisessa tarvittavien toimintamalliryhmät eivät olleet varautuneet osallistumaan pilottiryhmien tavoin hankkeen toimeenpanoon.

3.3.5

ELY-keskusten henkilöstön sitouttaminen

Toimiakseen Y-aspa tarvitsee ELY-keskusten henkilöstön sitoutumisen ja tuen. Pilotoinnista tiedotettiin säännöllisesti Y-johtajille. ELY-keskusten, Suomen ympäristökeskuksen ja ympäristöministeriön henkilöstölle jaettiin tietoa intranetissä. Projektipäällikkö vieraili 11 ELY-keskuksessa kevään 2013 aikana ja osallistui eri aihealueiden neuvottelupäiville ja toimintamalliryhmien kokouksiin. Tiedottaja piti yhteyttä ympäristöhallinnon ja ELY-keskusten viestintään. Esimiehille laadittiin koulutusmateriaali monikanavaisesta toimintamallista ja Y-aspan toiminnasta. Ympäristö.fi lehteen tehtiin artikkeli ja laadittiin lehdistötiedotteita. Hanketta esiteltiin mm. TEM:n hallinnonalan YT-komiteassa, TOKKA-ryhmässä ja ELY-keskusten asiakkuuspäälliköiden kokouksessa.

Hankkeen tulokset

Henkilöstön sitouttaminen on jatkuva tehtävä, jota ei tule lopettaa toiminnan vakiinnuttuakaan. Avoin, keskusteleva ilmapiiri ja kehittämiseen osallistaminen sitouttavat uuteen tapaan toimia. Yhteydenpito ELY-keskuksiin tulee vastuuttaa ja sen tavoitteet ja sisältö tulee määritellä vuosittain.

3.3.6

Verkostot

Y-aspan tueksi koottiin ELY-keskusten asiantuntijoista yhdyshenkilöverkosto, joka auttoi asiakaspalvelun tarvitseman tiedon hankinnassa. Jokaiseen ELY-keskukseen nimettiin Y-aspa-yhdyshenkilö. YM:n asettamien toimintamalliryhmien tehtävänä oli olla mukana Y-aspan tietämyskannan rakentamisessa ja verkkosivujen kehittämisessä. Viestinnässä olivat apuna ELY-keskusten viestintävastaavien verkostot ja ELY-keskusten yhteiset viestintäpalvelut (ELVI) -yksikkö. Yhteistyötä tehtiin myös ympäristöministeriön ja Suomen ympäristökeskuksen viestinnän kanssa.

Hankkeen tulokset

Y-aspa tarvitsee ajantasaisen tiedon ELY-keskusten asiantuntijoista. ELYissä käytössä oleva HeTi-palvelua tulee ylläpitää ja asiasanojen valikoimaa on kehitettävä vastaamaan asiakaspalvelun tarpeita. Nykyisellään Y-aspa ei saa sieltä riittävää tietoa neuvontatyön tueksi.

Tietoa ELY-keskusten asiantuntijaverkostoista yhteystietoineen tulee olla tarjolla. Tieto palvelee myös toimintamalliryhmiä ja muita ELY-keskusten asiantuntijoita. Asiantuntijaverkostotiedon ylläpito sopisi toimintamalliryhmien tehtäväksi.

Asiakaspalaute ja toiminnan kehittäminen

ELY-keskusten henkilöstöltä ja Y-aspan työntekijöiltä on kerätty palautetta Y-aspan toimintatavoista ja toiminnasta. Y-aspan henkilöstön saamaa asiakaspalautetta käytettiin hyväksi arvioitaessa asiakkaiden näkemyksiä Y-aspasta. Toiminnan vakiinnuttua asiakaspalautetta kerätään ELY-keskuksen palautejärjestelmien avulla. Asiakaspalautetta käytetään toiminnan kehittämisen apuna. Myös kehitteillä olevasta Y-aspan tapahtumanhallintajärjestelmästä saadaan tietoa toiminnan kehittämisen tueksi.

Hankkeen tulokset

Asiakaspalautetta on tarkasteltu mm. Sirpa Leikaksen opinnäytetyössä (Leikas 2013). Saadusta asiakaspalautteesta ilmeni, että Y-aspan palvelu oli asiakkaille vielä varsin vierasta. Osa asiakkaista haluaisi edelleen olla yhteydessä suoraan asiantuntijaan. Uusi toimintatapa, jossa asiantuntija ei ole ensimmäinen kontaktipinta, vaatii myös asiakkailta uuden opettelua. Asiantuntemus Y-aspassa on saanut sekä kiitosta että moitteita. Myös palvelun kestosta on saatu sekä positiivista että negatiivista palautetta. Asiakasneuvojen kokemuksen mukaan asiakastyytyvää voitaisiin parantaa vielä seuraavilla keinoilla:

- Palvelun sisältö tunnetuksi asiakkaille.
- Palvelun tarjoaminen ensimmäisen yhteydenoton aikana. (Edellyttää asiakasneuvojen osaamisen kehittämistä, tietämyskantojen sisällön kartuttamista.)
- ELY-keskusten ympäristöasioiden käsittelyn toimintatapojen ja tulkintojen yhdenmukaistaminen.
- Y-aspan ja ELY-keskusten asiantuntijoiden välisen palveluprosessin ja -kulttuurin toimivuuden parantaminen. (Sovitut käsittelyajat, vastaukset tiedoksi Y-aspaan, sijaisuuksien määrittely, kalentereiden ajantasaisuus, HeTi-palvelun hakusanojen oikeellisuus)
- Tiedonlähteiden ja taustatuen toimivuuden ja käytettävyyden lisääminen.
- Jonotusaikojen pitäminen lyhyinä jatkossakin.

Yhteenveto Y-aspa -pilotoinnin tuloksista

Verkkopalveluiden kehittämisessä aluepäätoimittajamalli oli toimiva ja tarjoaa mahdollisuuksia tuottaa yhdenmukaisia sivuja aiempaa tehokkaammin ja taloudellisemmin. Verkkopalveluiden kehittämisessä tarvitaan kuitenkin ELY-keskusten asiantuntijoiden apua ja sitoutumista. Tehtävä on huomioitava tulossopimuksissa ja asiantuntijoiden henkilökohtaisissa tulostavoitteissa.

Y-aspan pilotoitu toimintamalli oli onnistunut. APK:n kokemukset ja asiakaspalvelukeskusten tiivis yhteistyö mahdollisti Y-aspan nopean käynnistymisen. Y-aspaan onnistuttiin rekrytoimaan innostunut, motivoitunut, asiakaspalvelutyössä taitava henkilöstö.

Eniten kehittämistä on järjestelmissä ja tietämyskannoissa, mille työlle 10 kk pilottijakso oli liian lyhyt aika.

Taulukko 2. Hankkeesta saatuja kokemuksia

	Onnistumiset	Kehittämiskohteita
Verkkopalvelut	ELY-keskusten verkkosivujen ylläpidon ja ELY:jen sivutuotannon koordinointi/ aluepäätoimittajan rooli.	Toimintamalliryhmillä liian vähän aikaa <ul style="list-style-type: none"> • verkkosivujen sisältöjen tarkistamiseen • asiantuntijatukeen aluepäätoimittajalle.
Y-aspa	<p>Y-aspan verkostomainen toimintatapa</p> <ul style="list-style-type: none"> • ohjaus ja johto • tasavertainen kohtelu <p>Tiivis yhteistyö APK:n kanssa</p> <ul style="list-style-type: none"> • yhteiset toimitilat • yhteinen esimies ja järjestelmätuki • ruotsinkielinen neuvonta • vertaistuki • toimintatavat <p>Rekrytoinnit: motivoitunut, osaava henkilöstö.</p> <p>ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten yhteinen asiakaspalvelukoulutus.</p> <p>Riittävä henkilöstön määrä mahdollistamaan lyhyet jonotusajat.</p> <p>Puhelinjärjestelmä ja työpöytä toimivia.</p> <p>Y-vastuualueiden johdon ja henkilöstön sitoutuminen uuteen toimintatapaan.</p>	<p>Tapahtumanhallintajärjestelmä.</p> <p>Verkkopalautteen ohjaaminen Y-aspan tapahtumanhallintaan käsiteltäväksi.</p> <p>Asiakasneuvojen tietämyskantojen sisällöt.</p> <p>Toimintamalliryhmillä liian vähän aikaa Y-aspan tietämyskantojen sisällön tuottamiseen/ tarkistamiseen.</p> <p>Ruotsinkielisen neuvonnan vahvistaminen.</p> <p>HeTi-palvelun avainsanat ja ajantasaisuus.</p> <p>Asiantuntijaverkoston yhteystiedot ja niiden ylläpito.</p> <p>Neuvonnan aihealueen rajaaminen ei onnistu, jos luvataan tarjota yleisneuvontaa.</p> <p>Tietämyskantoja jouduttiin täydentämään asiakaskysynnän, ei projektisuunnitelmassa rajatun aihekokonaisuuden mukaan. Pilot-tiimiäalueen toimintamalliryhmiä lukuun ottamatta muut toimintamalliryhmät eivät olleet varautuneet tehtävään. Palvelun sisällön markkinointi asiakkaille.</p> <p>Asiakasneuvojen kouluttaminen laajenevalle sisältöalueelle.</p>

3.4

Asiantuntijatyö ELY-keskuksissa

Monikanavaisen asiakaspalvelun keskeinen tavoite on säästää asiantuntijoiden työ-aikaa ohjaamalla asiakasyhteydenottoja hoidettavaksi verkkopalveluihin ja asiakaspalvelukeskukseen. Asiantuntijoiden työajan sirpaloituminen vähenee asiakasyhteydenottojen vähentyessä. Sidosryhmäyhteistyön hoitaminen jää kuitenkin edelleen ELY-keskusten asiantuntijoiden tehtäväksi.

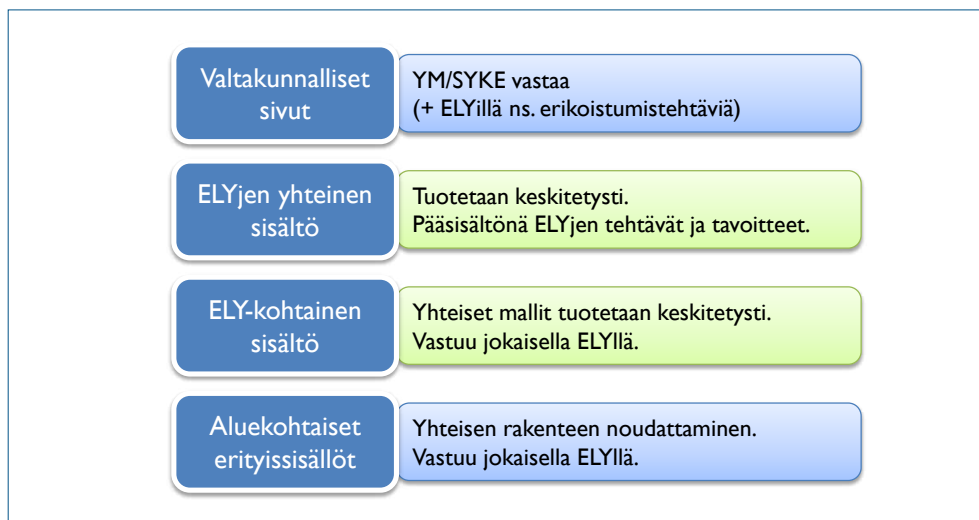
ELY-keskus.fi -verkkopalvelun uudistamisen yhteydessä asiantuntijoiden suorat numerot poistettiin verkkopalvelusta. Tämä muutos tukee puheluiden ohjautumista asiakaspalvelukeskuksiin ja puhelinvaihteeseen, josta voidaan ohjata yleisneuvontakysymykset Y-aspaan ja asiantuntijaosaamista vaativat puhelut ELY-keskuksiin. Myös Y-vastuualueen henkilöstöä ohjeistettiin ohjaamaan asiakkaiden yhteydenottoja aspaan.

Hankkeen tukena ovat toimineet YM:n syksyllä 2012 asettamat 19 toimintamalliryhmää. Pilot-tiimiäalueiden ryhmät ovat olleet mukana hankkeen tietämyskantojen ja verkkosivujen valmistelussa. Tavoitteena on että kaikki toimintamalliryhmät ”monikanavakampaavat” tehtäväalueensa vuoden 2013 loppuun mennessä. Monikanavakampaamisella tarkoitetaan tehtäväalueen palveluiden ja tuotteiden määrittelyä ja niiden hoitamiseen sopivimman ja tuottavimman palvelukanavan valintaa. Näin saadaan tietoa palveluiden sähköistämiseen, verkkosivujen ja Y-aspan kehittämiseen sekä asiantuntijatyön määrän arviointiin.

Palvelutarjonta eri palvelukanavissa esimerkkinä vesien käyttö, vesilaki				
Verkkopalvelut	Sähköinen asiointi	Y-aspa	ELY-keskuksen palvelut	Ministeriö tai keskusvirasto
- vesilain mukaiset yleiskäyttö-oikeudet - luvan tai ilmoituksen varaiset hankkeet - kielletty toiminta - ...	- ruoppaus-ilmoitus - ojitusilmoitus - lausuntopyyntö - ...	- ruoppaus-ilmoituksen tekemistä tukeva neuvonta - yleisneuvonta sallitusta ja luvanvaraisen toiminnan mukaisista hankkeista - Yksiselitteiset vesilain tulkinnat - ...	- ennakkovalvonta - laillisuusvalvonta - lupavalvonta - yleisen edun valvonta - säännöstelyn kehittämis-hankkeet - ...	- vesistö-hankkeiden tietojärjestelmä - ...
Liittymäkohdat muihin toimijoihin: Kunnan ympäristönsuojeluviranomaiset toimivat myös valvontaviranomaisina. Aluehallintovirastojen ympäristölupavastualueet käsittelevät vesilain mukaiset lupahakemukset - ...				

Kuva 4 . Esimerkki palvelukuvauksen sisällöstä monikanavakampanisessa. (Pekka Häkkinen 2013)

Uusien verkkosivujen myötä aiempaa suurempi osa ELY-keskusten sivuista tuotetaan keskitetysti ja ne ovat yhteisiä kaikille ELY-keskuksille. Tämä vähentää sivuston ylläpitotyötä. ELY-keskusten yhteisten sivujen sisällön tulee kuitenkin olla kaikkien ELY-keskusten hyväksymiä. Y-aspassa tuotetun yhteisen verkkosivujen sisällön oikeellisuudesta vastasivat toimintamalliryhmät ja tapauksissa, joissa aihealueen toimintaryhmä puuttuu, yksittäiset asiantuntijat. Erikoistumistehtävän saaneet ELY-keskukset hoitavat valtakunnallisen sivun sisällön aihealueellaan.



Kuva 5. Tiedon tuottaminen ymparisto.fi -verkkopalveluun.

Y-aspan asiakasneuvojat tarvitsevat työnsä tueksi asiantuntijoiden tarkistamia tai laatimia mallivastauksia. Pilottiaihealueiden toimintamalliryhmiä pyydettiin toimittamaan Y-aspaan yleisimpiä kysymyksiä mallivastauksineen. Toimintamalliryhmiltä on myös pyydetty asiantuntijalistat, joita aspa pystyy tarvittaessa yhdistämään asiakasyhteydenottoja ELY-keskuksiin. Toimintamalliryhmien tulisi myös jatkossa tarkistaa aspan tietämyskantojen oikeellisuutta.

Hankkeen tulokset

Y-aspa on otettu pääosin myönteisesti vastaan. Puheluiden katsottiin jonkin verran vähentyneen. Syynä pidettiin paitsi Y-aspaan myös uudistusta, jossa asiantuntijoiden puhelinnumerot poistettiin www-sivuilla. Numeroiden poiston tarkoituksena oli ohjata ensikontakteja aspaan, ja siinä ilmeisestikin onnistuttiin. Puheluiden määrän väheneminen riippuu myös tehtävästä. Joissakin tehtävissä hyödyt olivat näkyvissä, joissakin puheluiden määrän ei arvioitu vähentyneen. Tämä oli odotettavissa, koska Y-aspan valmiuksia vastata yhteydenottoihin on kehitetty eri tahtia eri aihealueilla. Positiivisinta palautetta saatiin ELY-keskuksilta, joissa hoidetaan paljon pilottiaihealueiden tehtäviä. Yhteydenottojen tuleminen asiantuntijalle valmisteltuna Y-aspan kautta on tehostanut asiantuntijan työajan käyttöä ja säästänyt myös asiakkaiden aikaa.

Vaikka puhelut ovat vähentyneet, asiantuntijoille tulee edelleen sellaisia asiakasyhteydenottoja, joiden vastaaminen voitaisiin siirtää Y-aspaan tai ohjata asiakas hankkimaan tieto verkkopalvelusta. Sähköpostin määrän arvioitiin jonkin verran lisääntyneen aiemmasta.

ELY-keskuksissa ei ole kirjattu asiakasneuvontaan käytettyä työaikaa työajanseurantajärjestelmiin. Myöskään koottua tietoa yleisneuvontatason puheluiden määrästä ei ole käytettävissä. Vaikutusten arviointi edellyttää myös seurantajärjestelmien kehittämistä.

Vaikka monikanavaista toimintamallia pidetään periaatteessa hyvänä, pelkona on ELY-keskusten vieraantuminen asiakkaasta. Tämän vuoksi Y-aspan keräämän asiakastiedon raportointiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Raportointia päästään kehittämään tapahtumanhallintajärjestelmän kehittämisen myötä.

Toimintamalliryhmillä on keskeinen rooli monikanavaisen toimintamallin kehittämisessä ja Y-aspan asiantuntijatuen järjestämisessä. Toimintamallityötä kehitetään osana ympäristöhallinnon ohjauksen vahvistamista ja kehittämistä. Toimintamallityön organisointiin ja ryhmien tehtäviin on tulossa muutoksia. Selkeät vastuut ja tulostavoitteiden määrittely tulossopimuksissa sekä henkilökohtaisissa tehtävänkuvissa ovat edellytyksiä työn onnistumiselle. Parhaimmillaan toimintamallityöllä saadaan yhdenmukaistettua ja tehostettua Y-vastuualueiden toimintaa.

Vanhoista, uudistuneista sivuja raskaammista verkkosivustoista luopuminen ei ole saavuttanut yksimielistä hyväksyntää kaikissa ELY-keskuksissa. Uusien yhteisten mallien noudattaminen onkin haastava tehtävä, johon tarvitaan johdon sitoutumista.

Kiinteä yhteys Y-vastuualueen toimintaan on edellytys Y-aspan menestykselle toiminnalle. Hallinnollisella ratkaisulla tulee tukea yhteyden säilyttämistä mahdollisimman sujuvana. Kaikkia asiakaspalvelukanavia tulee kehittää rinnan.

Hankkeen aikana pilottihankkeessa mukana olevien ELY-keskusten asiantuntijat osallistuivat muiden ELYjen henkilöstöä enemmän taustatuen antamiseen Y-asपालle. Tuen antaminen on määriteltävä selkeästi ja tehtävään tulee sitoutua. Ohjauksen keinoin on huolehdittava, että Y-aspa välittää kaikkien ELY-keskusten yhteistä, yhdessä sovittua tietoa ja palvelee tasapuolisesti kaikkia ELY-keskuksia. Y-aspan asiantuntijatuken työllistää toiminnan kehittämisvaiheessa asiantuntijoita, mutta yleisneuvonnan siirtyessä Y-aspaan ja verkkopalveluihin asiantuntijan asiakaspalveluun ja sen tukemiseen käyttämän työajan tarve vähenee.

Taulukko 3. Hankkeen vaikutuksia asiantuntijatyöhön

	Onnistumiset	Kehittämiskohteita
Asiantuntijatyö	<p>Asiakasyhteydenottojen määrä vähentynyt tietyissä tehtävissä.</p> <p>Työajan käyttö tehostunut, kun yhteydenotto tulee aspassa valmisteltuna.</p> <p>Asiakkaan aikaa säästyy, kun asiantuntija pystyy etukäteen valmistautumaan yhteydenottoon.</p>	<p>ELY-henkilöstön ja johdon sitouttaminen uuteen toimintatapaan ja osallistaminen sen kehittämiseen jatkuva tehtävä.</p> <p>ELY-keskusten toimintatapojen ja tulkin-tojen yhdenmukaistaminen.</p> <p>Y-aspan ja ELY-keskuksen asiantuntijoi-den välisen palveluprosessin toimivuus.</p> <p>Asiakaspalveluun käytetyn ajan ja puhe-luiden määrän mittaaminen ja seuranta.</p> <p>Y-aspaan kertyvän asiakastiedon rapor-tointi ELY-keskukselle.</p> <p>Riittävät resurssit toimintamalliryhmien työhön.</p> <p>Kaikkien asiakaspalvelukanavien yhtäai-kainen kehittäminen.</p>

4 Hankkeen riskien toteutuminen

Hankkeen tunnistettuja riskejä on lueteltu taulukossa 4. Riskien todennäköisyyttä ja vakavuutta arvioitiin asteikolla 1-5. Taulukoon listattiin toimenpiteitä merkittävien riskien välttämiseksi. Riskejä seurattiin ja arvioitiin ohjausryhmän kokouksissa.

Taulukko 4. Hankkeen riskit ja niiden toteutuminen.

Riski	Riskin vaikutus	T	V	
Asiakasyhteydenotot eivät ohjaudu Y-aspaan.	Aspa ei toimi täystehoisesti.	3/2	3	
ASPA:n henkilöstön rekrytointi ja perehdytys joudutaan hoitamaan liian kiireesti.	Henkilöstön osaaminen ei riitä tehtävän hoitamiseen.	3/1	3	
Ympäristöhallinnon verkkosivujen uudistaminen ei etene suunnitellussa aikataulussa.	Hankkeen keskeiset tavoitteet eivät toteudu. Aspan toiminta vaikeutuu.	2/4	5	
Toimintamalliryhmien työ viivästyy ja asetettuja tavoitteita ei saavuteta.	Hankkeen toteutuminen viivästyy.	2/4	4	
Aspan toiminnan tarvitsemat järjestelmät viivästyvät.	Aspan käynnistäminen viivästyy.	2/4	5	
ELY-keskukset eivät sitoudu muutokset toteuttamiseen.	Hankkeen tavoitteiden toteutuminen vaikeutuu, tuottavuushyötyjä ei saavuteta.	2/1	4	
Hallinnon organisoinnin muutokset	Hankkeen tavoitteiden ja luotavan toimintamallin tarkistaminen. Viivästyksiä aikatauluun, jatkotöitä.	1/1	2	

T: riskin todennäköisyys (arvioitu/ toteutunut)

V: riskin vakavuus

	Toimenpiteet	Toteutuminen
	Asia huomioidaan ELY-keskusten verkkosivujen uudistuksessa. Muista asiakaspalvelukeskuksista oppia ottaen luodaan toimiva ratkaisu huomioiden ASYH-hankkeen ratkaisut.	Puheluita ohjautui Y-aspaan alusta alkaen. Vaihdetta ohjeistamalla puhelumäärät kasvoivat. Verkkosivu-uudistusten viivästymisen takia verkkopalautte alkoi ohjautua aspaan vasta lokakuussa. Osa aspaan sopivista puheluista ohjautuu edelleen asiantuntijoille.
	Rekrytointi aloitetaan riittävän ajoissa. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa.	Rekrytointien viivästymisestä huolimatta perehdytyksessä onnistuttiin. Henkilöstön vankka pohjatieto neuvottavista asioista nopeutti perehdyttämistä.
	Yhteistyö verkkosivujen kehittämishankkeen kanssa. Sivujen kehittämisessä priorisoidaan hankkeen tarpeet. Tehtävä huomioidaan tulosohejussa. Kehittämiseen ohjataan riittävästi voimavaroja.	Ymparisto.fi -verkkosivujen uudistus viivästyi. Uudet sivut avattiin vasta 17.9. osin keskeneräisinä. Verkkosivujen kautta tulevan palautteen käsittely alkoi vasta syyskuun lopussa. Verkkopalautteen siirtoa aspaan ei saatu hankkeen aikana järjestettyä. Aspa hoiti tehtävän väliaikaisella järjestelyllä. Aluepäätoimittajamalli saatiin pilotoitua onnistuneesti.
	Toimintamalliryhmille selkeä toimeksianto. Ryhmien sitouttaminen tehtävään. Y-vastuualueiden tuki ryhmien työlle. Tehtävä huomioidaan tulosohejussa.	Pilottiryhmät toimivat. Malli monikanavakampaamiselle kehitettiin vasta hankkeen loppuvaiheissa. Tuloksia ei hankkeen aikana ehditty kattavasti koota. Toimintamalliryhmien rooliin ja tehtäviin tuli muutoksia hankkeen aikana.
	Järjestelmien kehittäminen priorisoidaan hankkeen tarvitsemat järjestelmät ja turvataan kehittämisen edellyttämät resurssit.	Wiki-tietämyskanta rakennettiin työn ohessa. Asiantuntijaneuvojan pakkaaminen oli onnistunut ratkaisu. Järjestelmä-uudistuksen takia tapahtumanhallintajärjestelmä saatiin luotua vasta syksyllä ja käyttöönotto siirtyi joulukuun alkuun.
	Y-johtajien aktiivinen osallistuminen hankkeeseen. Aktiivinen viestintä, koulutus, ELY:lle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hankkeen kehittämistyöhön toimintamalliryhmien ja asiantuntijaverkoston kautta.	ELY-keskusten ja johdon sitoutuminen on onnistunut.
	Hankkeen aikana huomioidaan vireillä oleva hallinnon kehittäminen. Toimintamalli rakennetaan tehtävä- ei organisaatiolähtöisesti. Tiedotetaan hankkeen tavoitteista ja etenemisestä selvityshenkilöille.	ELY-keskusten toiminnan kehittämishankkeet/ iskukykyhankkeet asettavat uusia reunaehdot y-asiakaspalvelun järjestämiselle.

5 Loppupäätelmät ja ehdotukset

5.1

Tavoitetila

Hankkeen tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla ympäristöhallinnon tehtävissä voidaan siirtyä lähivuosien aikana monikanavaiseen palvelumalliin sekä järjestää mallin pilotointi. Palvelut tuotetaan kolmessa rinnakkaisessa palvelukanavassa: valtakunnallisessa verkkopalvelussa (ymparisto.fi ja ely-keskus.fi), valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (Y-aspa) sekä asiakaspalveluna ELY-keskuksissa.

Valtakunnalliset verkkopalvelut ovat asiointin ensisijainen palvelukanava. Asiakkaita ohjataan verkkoon mahdollisimman laajasti. Verkkoasiointipalveluja monipuolistetaan sekä ympäristötiedon lähteenä että sähköisen asiointin ympäristönä. Nykyinen ymparisto.fi -verkkosivusto muodostaa kehitettävien ympäristöpalveluiden perustan.

Y-aspan palveluita tarjotaan verkkoasiointin jälkeen seuraavana valtakunnallisena palvelukanavana. Asiakaspalvelukeskuksen voi ottaa yhteyden puhelimitse, sähköpostilla ja muilla sähköisillä tavoilla. Asiakkaiden ensikontaktit tulevat asiakaspalvelukeskuksen ja tavoitteena on, että siellä pystytään hoitamaan 80 % kaikista yhteydenotoista.

Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista palvelua vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan ensikontaktin jälkeen henkilökohtaiseen kontaktiin ELY-keskuksen asiantuntijan kanssa. Sovituissa asiakokonaisuuksissa asiakasta palvellaan loppuun asti asiakaspalvelukeskuksessa. ELY-keskuksissa tarjotaan asiantuntijapalvelua, jossa paneudutaan syvällisemmin asiakkaan tilanteeseen ja ratkaisujen hakemiseen. Tavoitteena on asiantuntijoiden työajan nykyistä tehokkaampi tarkoituksenmukaisempi käyttö.

5.2

Monikanavaiseen toimintamalliin siirtyminen

Monikanavaiseen toimintamalliin siirrytään asteittain verkkopalveluiden ja Y-aspan kehittymisen myötä. Verkkosivujen sisältöä ja sähköistä asiointia kehitetään aktiivisesti. Y-aspan toiminta jatkuu ja tavoitteena on hoitaa kakkien ympäristötehtävien yleisneuvonta ja sähköisen asiointin tuki Y-aspassa. Toimintamallityö organisoidaan uudelleen ja toimintamalliryhmät muodostavat keskeisen asiantuntijatuken muille asiakaspalvelukanaville. ELY-keskusten esimiesten ja henkilöstön perehdytystä uuteen toimintatapaan jatketaan.

Verkkopalvelut

Monikanavaisen asiakaspalvelun olennainen osa on toimivat verkkopalvelut. Asiakaiden ohjaaminen tiedonhankinnassa verkkosivuille ja sähköiseen asiointiin tuovat säästöjä, joita hankkeella tavoitellaan. Ymparisto.fi -verkkopalvelu toimii myös Y-aspan asiakasneuvojen tietovarastona.

Y-aspa hoitaa ymparisto.fi -verkkosivujen ja ely-keskus.fi ympäristöosion kautta ELY-keskuksille tulevan asiakaspalautteen. Asiakaspalute tuo Y-aspaan tietoa asiakaspalvelun ja verkkosivujen kehittämistarpeista. Aluepäätoimittajan sijoittaminen Y-aspaan on verkkosivujen kehittämisen ja ylläpidon kannalta perusteltu ratkaisu.

Tarve ELY-keskusten verkkosivujen koordinoituun ylläpitoon ja tuotantoon on ilmeinen. Näin vältetään ELY-keskusten ylläpitämien sivujen päällekkäiset, osin jopa toisistaan poikkeavat ja ristiriitaiset tiedot ja varmistetaan riittävä, yhdenmukainen ohjeistus.

Ehdotukset

Aluepäätoimittajan tehtävä määritellään ELY-keskusten erikoistumistehtäväksi vuoden 2014 alusta.

Aluepäätoimittaja vastaa ELY-keskusten ympäristötehtäviin liittyvien yhteisten verkkosivujen suunnittelusta ja ylläpidosta sekä koordinoi sisällön tuotantoa yhteistyössä ELY-keskusten www-vastuuhenkilöiden kanssa. Sisällön tuottamiseen osallistuvat ELY-keskusten asiantuntijat (toimintamalliryhmät, erikoistumistehtäviä saaneet ELY-keskukset, ”kummi-asiantuntijat” erikseen sovittavan työnjaon mukaan). Aluepäätoimittajan sijoituspaikka on Y-aspa.

Aluepäätoimittajan työtä ohjaa ja alueellisia ymparisto.fi -sivuja koskevat linjaukset tekee YM:n nimeämä ohjausryhmä. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii ympäristöministeriön viestintäjohtaja.

Aluepäätoimittaja edustaa ympäristövastuualuetta ely.keskus.fi – verkkopalvelun toimituskunnassa, ymparisto.fi – verkkopalvelun sisällön ylläpito- ja kehitysryhmässä ja toimii Y-aspan tiedottajana.

Sähköisen asioinnin kehittämistä jatketaan osana eELY-hanketta. Toimintamalliryhmät osallistuvat työhön. YM ja MMM määrittelevät, missä järjestyksessä ympäristötehtävien hoitoa sähköistetään.

Y-aspa

Y-aspa vastaa ELY-keskusten ympäristöasioiden asiakasneuvonnasta. Asiakas saa hoidettua asiansa yhden luukun periaatteella. Y-aspalla on käytössään ELY-keskusten asiakaspalvelukeskusten yhteiset järjestelmät, jotka on räätälöity sopiviksi Y-aspalle sekä neuvontatyön edellyttämät substanssiasioden järjestelmät ja asiantuntijatuki ELY-keskuksissa.

Y-aspian hallinnollinen asema ratkaistaan meneillään olevissa iskukyinen ELY-hankkeissa.

Ehdotukset

Y-aspian toiminta jatkuu vuoden 2014 alussa toimintamenomomentilta rahoitettavana tehtävänä ja muodostaa osan ympäristöasioiden monikanavaisesta asiakaspalvelusta. Tehtävästä ja sen tavoitteista sovitaan tulossopimusneuvotteluissa. Y-aspian substanssin kehittämistä ohjaavat YM ja MMM.

Y-aspassa työskentelee aluksi 5 kokopäiväistä asiakasneuvojaa. Toimintaa laajennetaan vuoden 2014 aikana kattamaan uusia aihealueita priorisoiden niitä alueita, joista tulee paljon asiakaskyselyitä ja joiden aihealueiden muiden palvelukanavien kehittäminen on käynnissä.

Y-aspiaan rekrytoidaan määräaikaisia asiantuntijoita asiantuntijaneuvojiksi sovittujen tehtäväalueiden tietämyskantojen ja verkkopalveluiden sisällön kehittämiseksi.

Y-aspian asiantuntijatuki saadaan ELY-keskuksista toimintamalliryhmiltä, erikoistumistehtävää hoitavan ELY:n asiantuntijoilta ja erikseen sovittavilta ”kummiasiantuntijoilta”.

Tavoite Y-aspian ensi kontaktista hoitamien yhteydenottojen osuudesta (80 %) täsmennetään, kun Y-aspa alkaa vastata kaikkien aihealueiden yhteydenottoihin.

Y-aspian markkinointia tehostetaan ja palvelun tunnettavuutta lisätään.

Asiakastytyväisyyden parantamiseksi Y-aspian ja ELY-keskusten asiantuntijoiden yhteisiä asiakaspalvelun toimintatapoja ja -prosessia kehitetään. Y-aspian riittävällä resurssoinnilla turvataan kohtuullisen lyhyet jonotusajat.

Y-aspa toimii verkostomaisesti, usealta paikkakunnalta käsin. Kokopäiväinen henkilöstö on Y-aspasta vastaavan organisaation työntekijöitä, saman toiminnallisen johdon ohjauksessa. Verkostossa toimivat yksiköt koostuvat vähintään kahdesta kokopäiväisestä asiakasneuvojasta.

Y-aspian hallinnollinen asema ratkaistaan meneillään olevissa iskukykyinen ELY-hankkeissa. Hallinnollisen aseman tulee tukea tiiviin yhteyden säilyttämistä eri palvelukanavien välillä ja mahdollistaa kanavien kehittäminen kokonaisuutena. Y-aspian sijoittaminen osana ympäristötehtävien kokonaisuutta erikoistumistehtävänä ELY-keskukseen edistäisi näiden tavoitteiden saavuttamista.

Y-aspian toimintaa kehitetään osana ELY-keskusten asiakaspalvelukokonaisuutta (henkilöstölinjaukset, järjestelmät, asiakaspalvelukoulutus, asiakaspalvelun toimintatavat jne.). Tiivis yhteistyö APK:n kanssa tuo synergiaetuja.

Toimintamalli asiantuntijatyössä

ELY-keskusten asiantuntijat hoitavat sidosryhmäyhteistyötä ja tarjoavat asiantuntijaosaamista vaativia palveluita asiakkaille. Muiden asiakaspalvelukanavien tarvitsema asiantuntijatuki saadaan Y-vastuualueen asiantuntijoilta. Toimintamalliryhmät vastaavat ELY-keskusten yhteisten toimintamallien kehittämisestä sekä Y-aspassa asiakasneuvojen tukena jaettavan tiedon oikeellisuudesta ja yhdenmukaisuudesta.

Ehdotukset

Asiakasyhteydenotot ohjataan Y-aspaan vastattavaksi. Y-aspan toiminnan ja tietämyskantojen kehittämisen tavoitteena on, että yhteydenotoista 80 % pystytettäisiin hoitamaan Y-aspassa. Asiantuntija- ja alueosaamista vaativat yhteydenotot Y-aspa ohjaa ELY-keskuksen asiantuntijalle vastattavaksi. Sähköistä asiointia kehitetään ja Y-aspa vastaa pääosin asiointiin liittyvästä neuvonnasta. Y-aspan tehtävien lisääntyessä asiantuntijoiden työaika säästyy.

Toimintamalliryhmien tehtäviä, organisointia, vastuuta ja tulostavoitteita täsmennetään siten, että sisällöltään oikean, valtakunnallisesti yhdenmukaisen tiedon jakaminen muissa asiakaspalvelukanavissa onnistuu. YM vastaa toimintamallityön koordinoinnista. ELY-keskusten tehtävistä sovitaan toiminnallisissa tulossopimuksissa.

ELY-keskuksen erikoistumistehtävään sisällytetään asiantuntijatuen tarjoaminen Y-aspalle ja erikoistumistehtävän verkkosivujen ylläpidosta vastaaminen.

Y-vastuualueen henkilöstölle tarjotaan mahdollisuutta tehtäväkiertoon Y-aspan tehtävissä.

TAIKA-järjestelmää kehitetään siten, että yleisneuvontatehtävien määrä ELY-keskuksissa on laskettavissa.

6 Yhteenveto

Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalveluhankkeen tavoitteena oli luoda malli, jolla ympäristöhallinnon tehtävissä voidaan siirtyä lähivuosien aikana monikanavaisen palvelumalliin sekä järjestää mallin pilotointi. Palvelut tuotetaan kolmessa rinnakkaisessa palvelukanavassa: valtakunnallisessa verkkopalvelussa (ymparisto.fi ja ely-keskus.fi), valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (Y-aspa) sekä asiakaspalveluna ELY-keskuksissa

Valtakunnalliset verkkopalvelut ovat asioiden ensisijainen palvelukanava. Ymparisto.fi -verkkosivusto muodostaa kehitettävien ympäristöpalveluiden perustan. Y-aspan palveluita tarjotaan verkkoasioinnin jälkeen seuraavana valtakunnallisena palvelukanavana. Asiakaspalvelukeskuksen voi ottaa yhteyden puhelimitse, sähköpostilla ja muilla sähköisillä tavoilla. Asiakkaiden ensikontaktit tulevat asiakaspalvelukeskuksen ja tavoitteena on, että siellä pystytään hoitamaan 80 % kaikista yhteydenotoista. Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista palvelua vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan ensikontaktin jälkeen ELY-keskuksen asiantuntijalle. Tavoitteena on, että yleisneuvontatehtävien vähentyessä asiantuntijoille jää aiempaa enemmän aikaa asiantuntijatehtäville.

Uudet ely-keskus.fi- ja ymparisto.fi -verkkopalvelut avautuivat asiakkaille hankkeen aikana. Hankkeeseen palkattu aluepäätoimittaja osallistui uusien verkkopalveluiden kehittämiseen, ylläpiti ELY-keskusten yhteisiä ympäristöaiheisia sivuja ja koordinoi ELY-keskusten sivujen sisällöntuotantoa. ELY-keskusten verkkosivujen koordinoimalla ylläpidolla ja tuotannolla ymparisto.fi -verkkopalvelussa vältetään alueellisten sivujen päällekkäiset, osin jopa ristiriitaiset tiedot ja säästetään ELY-keskusten asiantuntijoiden työaikaa. Aluepäätoimittajan sijoittaminen Y-aspaan oli verkkosivujen kehittämisen ja ylläpidon kannalta perusteltu ratkaisu, koska asiakaspalaute ohjataan Y-aspaan.

Y-aspa pilotoitiin 1.3.-31.12.2013 Pirkanmaan ELY-keskuksessa Tampereella ja Etelä-Savon ELY-keskuksessa Mikkeliissä. Monikanavaista palvelumallia kehitettiin kahdella tehtäväalueella, vesilain ja haja-asutuksen jätevesiasetuksen mukaisissa tehtävissä. Sen lisäksi rakennettiin ympäristöasioiden yleisneuvontapalvelua.

Tampereella Y-aspa toimi yhteisissä tiloissa liikenteen asiakaspalvelukeskuksen (APK) kanssa. APK:n esimies toimi myös Y-aspan toiminnallisena esimiehenä. Asiakaspalvelussa käytettiin samoja järjestelmiä kuin APK:ssa. Järjestelmätuki saatiin APK:sta. Hallinnollisesti Y-aspa oli ympäristövalvontayksikön ryhmä Y-vastuualueella.

Y-aspaan palkattiin viisi kokopäiväistä asiakasneuvojaa ja yksi kokopäiväinen asiantuntijaneuvoja, joista neljä työskenteli Tampereella, kaksi Mikkeliissä. Kaikki olivat Pirkanmaan ELY-keskuksen työntekijöitä ja heillä oli yhteinen esimies. Kolme Etelä-Savon ELY-keskuksen asiantuntijaa käytti yhteensä 1 htv työaikaa Y-aspan tehtäviin. Verkostomainen toimintatapa onnistui. Hallinnollinen ja tekninen ohjaus sekä johto toisella paikkakunnalla oli toimiva järjestely.

Yhteydenottojen määrä maalīs-marraskuussa oli keskimäärin 442 kpl/ kk (225–600). Yhteydenotoista suurin osa, 88 %, tuli puhelimitse. Ruotsinkielisten yhteydenottojen osuus oli 1,7 %. Yhteydenotoista vain 35 % koski pilottiaihealueita, vesilakiin ja vesihuoltoon liittyviä kysymyksiä.

ELY-keskukset ovat suhtautuneet pääosin myönteisesti Y-aspaan. Puheluiden on koettu jonkin verran vähentyneen. Sähköpostin määrän arvioitiin jonkin verran lisääntyneen aiemmasta. Positiivisinta palautetta saatiin paljon pilottiaihealueiden tehtäviä hoitavilta ELY-keskuksilta. Asiantuntijan ja asiakkaan aikaa on säästynyt, kun yhteydenottopyynnöt tulevat Y-aspan kautta ja asiantuntija ehtii valmistautua yhteydenottoon.

Vaikka puhelut ovat vähentyneet, asiantuntijoille tulee edelleen sellaisia asiakasyhteydenottoja, joiden vastaaminen voitaisiin siirtää Y-aspaan tai ohjata asiakas hankkimaan tieto verkkopalvelusta.

Toimintamalliryhmillä on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä ja asiantuntijatuen järjestämisessä. Y-aspan kiinteä yhteys Y-vastuualueen toimintaan on edellytys riittävän tuen saamiselle ja aspan menestyksekkäälle toiminnalle. Toimintamallityötä kehitetään osana ympäristöhallinnon substanssiohjauksen kehittämistä.

Keskeisimmät ehdotukset monikanavaisen toimintamallin käyttöönotoksi ja kehittämiseksi ovat seuraavat:

- Kattavat verkkosivut ja sähköinen asiointimahdollisuus ovat edellytys monikanavaiselle toimintamallille. Verkkopalveluiden kehittäminen on lähivuosien keskeinen tehtävä.
- ELY-keskusten ympäristötehtäviin liittyvien yhteisten verkkosivujen suunnittelusta ja ylläpidosta sekä sisällön tuotannon koordinoinnista vastaa aluepäätoimittaja. Tehtävä sijoitetaan erikoistumistehtävänä Y-aspaan.
- Sähköisen asiointin kehittämistä jatketaan osana eELY-hanketta.
- Y-aspan toiminta jatkuu vuoden 2014 alussa toimintamomentilta rahoitettavana ELY-keskuksen erikoistumistehtävänä.
- Y-aspassa työskentelee aluksi 5 kokopäiväistä asiakasneuvojaa. Toimintaa laajennetaan vuoden 2014 aikana kattamaan uusia aihealueita.
- Y-aspaan rekrytoidaan määräaikaista asiantuntijoita asiantuntijaneuvojiksi, sovittujen tehtäväalueiden tietämyskantojen ja verkkopalveluiden sisällön kehittäjiksi.
- Y-aspa toimii verkostomaisesti, usealta paikkakunnalta käsin. Kokopäiväinen henkilöstö on Y-aspasta vastaavan organisaation työntekijöitä, saman toiminnallisen johdon ohjauksessa.
- Y-aspan asiantuntijatuki saadaan ELY-keskuksista toimintamalliryhmiltä, erikoistumistehtävää hoitavan ELY:n asiantuntijoilta ja erikseen sovittavilta ”kummiasiantuntijoilta”.
- Tavoite Y-aspan ensi kontaktista hoitamien yhteydenottojen osuudesta (80%) täsmennetään, kun Y-aspa alkaa vastata kaikkien aihealueiden yhteydenottoihin.
- Asiakastytytyväisyyden parantamiseksi Y-aspan ja ELY-keskusten asiantuntijoiden yhteisiä asiakaspalvelun toimintatapoja ja -prosessia kehitetään. Y-aspan riittävällä resurssoinnilla turvataan kohtuullisen lyhyet jonotusajat.
- Y-aspan toimintaa kehitetään osana ELY-keskusten asiakaspalvelukokonaisuutta (henkilöstölinjaukset, järjestelmät, asiakaspalvelukoulutus, asiakaspalvelun toimintatavat jne.).
- YM koordinoi ja kehittää toimintamallityötä siten, että sisällöltään oikean, valtakunnallisesti yhdenmukaisen tiedon jakaminen kaikissa asiakaspalvelukanavissa onnistuu ja ELY-keskusten toimintamalleissa huomioidaan monikanavainen toimintatapa.

KUVAILULEHTI

Julkaisija	Ympäristöministeriö Hallintoyksikkö	Julkaisu-aika Maaliskuu 2014
Tekijä(t)	Eeva-Riitta Puomio	
Julkaisun nimi	Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu – pilottihankkeen tulokset ja ehdotukset	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Ympäristöministeriön raportteja 5/2014	
Julkaisun teema		
Julkaisun osat/ muut saman projektin tuottamat julkaisut		
Tiivistelmä	<p>Ympäristöministeriön elokuussa 2012 asettamassa Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu -hankkeessa (Y-asiakaspalvelu) kehitettiin ELY-keskusten ympäristö- ja luonnonvaratehtävien asiakaspalvelun monikanavaista toimintamallia. Mallissa palvelut tuotetaan kolmessa palvelukanavassa: valtakunnallisessa verkkopalvelussa, valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (Y-aspa) sekä asiakaspalveluna ELY-keskuksissa. Monikanavainen asiakaspalvelu on yksi ympäristöhallinnon keinoista tehostaa toimintaa ja lisätä tuottavuutta. Hanke on toinen ympäristöhallinnon vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman (VATU) kärkihankkeista.</p> <p>Valtakunnalliset verkkopalvelut ovat asiointin ensisijainen palvelukanava. Ymparisto.fi -verkkosivusto muodostaa kehitettävien ympäristöpalveluiden perustan. Sähköisen asiointin kehittäminen on lähivuosien keskeinen tehtävä. Y-aspan palveluita tarjotaan verkkoasioinnin jälkeen seuraavana valtakunnallisena palvelukanavana. Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista palvelua vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan ensikontaktin jälkeen ELY-keskuksen asiantuntijalle. Tavoitteena on, että yleisneuvontatehtävien vähentyessä ELY-keskusten asiantuntijoille jää aiempaa enemmän aikaa asiantuntijatehtäville.</p> <p>Y-aspaä pilotoitiin 1.3.-31.12.2013. Pirkanmaan ELY-keskuksessa Tampereella ja Etelä-Savon ELY-keskuksessa Mikkeliissä. Monikanavaista palvelumallia kehitettiin kahdella tehtäväalueella, vesilain ja haja-asutuksen jätevesiasetuksen mukaisissa tehtävissä. Sen lisäksi rakennettiin ympäristöasioiden yleisneuvontapalvelua.</p> <p>Uudet ely-keskus.fi- ja ymparisto.fi -verkkopalvelut avautuivat asiakkaille hankkeen aikana. Hankkeeseen palkattu aluepäätoimittaja osallistui uusien verkkopalveluiden kehittämiseen, ylläpiti ELY-keskusten yhteisiä ympäristöaiheisia sivuja ja koordinoi ELY-keskusten sivujen sisällöntuotantoa.</p> <p>Ympäristöhallinnon toimintamalliryhmillä on keskeinen rooli toiminnan kehittämisessä ja asiantuntijatuen järjestämisessä Y-aspalle. Y-aspan kiinteä yhteys Y-vastuualueen toimintaan on edellytys riittävän tuen saamiselle ja aspan menestyksellään toiminnalle. Toimintamallityötä kehitetään osana ympäristöhallinnon substanssiohjauksen kehittämistä.</p> <p>Raportissa esitetään Y-asiakaspalveluhankkeen tulokset ja toimenpide-ehdotuksia verkkopalveluiden, keskitetyn asiakaspalvelun ja ELY-keskusten asiantuntijatyön järjestämiseksi monikanavaisessa mallissa.</p>	
Asiasanat	monikanavainen asiakaspalvelu, asiakaspalvelukeskus, ELY-keskus, Y-aspa, verkkopalvelut, sähköinen asiointi, toimintamallit, aluepäätoimittaja, VATU-kärkihankke	
Rahoittaja/ toimeksiantaja	Ympäristöministeriö	
	ISBN 978-952-11-4279-6 (PDF)	ISSN 1796-170X (verkkoj.)
	Sivuja 33	Kieli suomi
		Luottamuksellisuus julkinen
Julkaisun myynti/ jakaja	Julkaisu on saatavana vain internetistä: www.ym.fi/julkaisut	
Julkaisun kustantaja	Ympäristöministeriö	
Painopaikka ja -aika	Helsinki 2014	

PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Miljöministeriet Förvaltningsenheten	Datum Mars 2014
Författare	Eeva-Riitta Puomio	
Publikationens titel	Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu – pilottihankkeen tulokset ja ehdotukset (Kundservice via flera kanaler inom miljöförvaltningen – resultat av och förslag från ett pilotprojekt)	
Publikationsserie och nummer	Miljöministeriets rapporter 5/2014	
Publikationens tema		
Publikationens delar/ andra publikationer inom samma projekt		
Sammandrag	<p>Inom projektet för kundservice via flera kanaler inom miljöförvaltningen, som miljöministeriet tillsatte i augusti 2012, togs det fram en kundservicemodell bestående av flera kanaler för NTM-centralernas miljö- och naturresursuppgifter. I modellen produceras tjänsterna via tre servicekanaler: en riksomfattande webbtjänst, ett riksomfattande kundservicecenter och kundservice vid NTM-centralerna. Att erbjuda kundservice via flera kanaler är ett sätt för miljöförvaltningen att effektivisera verksamheten och öka produktiviteten. Projektet är ett av spetsprojekten inom miljöförvaltningens effektivitets- och resultatprogram (VATU).</p> <p>De riksomfattande webbtjänsterna är den primära servicekanalen. Webbplatsen miljo.fi utgör grunden för de miljö-tjänster som erbjuds. En viktig uppgift de kommande åren är att utveckla den elektroniska ärendehantering. En annan riksomfattande servicekanal vid sidan om webbtjänsten är kundservicecentrets tjänster. Om de frågor som kunden ställer kräver mer ingående expertis och betjäning, styrs kunden vidare från kundservicecentret till sakkunniga vid NTM-centralerna. Målet är att NTM-centralernas sakkunniga ska få mer tid för sakkunniguppgifter i och med att den allmänna rådgivningen vid NTM-centralerna minskar.</p> <p>Kundservicecentret pilottestades den 1 mars–den 31 december 2013 vid NTM-centralen i Birkaland (i Tammerfors) och vid NTM-centralen i Södra Savolax (i S:t Michel). Modellen för kundservice via flera kanaler togs fram med tanke på två uppgiftsområden: uppgifter som hänför sig till vattenlagen och till förordningen om behandling av hushållsavlöppsvatten i glesbygden. Dessutom skapades en allmän rådgivningstjänst för miljöfrågor.</p> <p>Under projektets gång öppnades de nya webbtjänsterna ely-keskus.fi och miljo.fi. Den chefredaktör för ansvarsområdet för miljö och naturresurser som anställdes inom projektet deltog i utvecklandet av de nya webbtjänsterna, upprätthöll NTM-centralernas gemensamma miljösidor och samordnade produktionen av innehåll till NTM-centralernas sidor.</p> <p>De grupper som har till uppgift att utveckla verksamhetsmodellen för miljöförvaltningen har en central roll när det gäller att utveckla verksamheten och ordna sakkunnigstöd för kundservicecentret. Att kundservicecentret står i tät kontakt med ansvarsområdet för miljö och naturresurser är en förutsättning för tillräckligt stöd och en lyckad verksamhet. Arbetet med verksamhetsmodellen utvecklas som en del av det arbete som utförs för att utveckla substansstyrningen inom miljöförvaltningen.</p> <p>I den här rapporten presenteras resultat och åtgärdsförslag från miljöförvaltningens kundserviceprojekt, och dessa läggs fram i en modell bestående av flera kanaler som är inriktade på ordnandet av webbtjänster och centraliserad kundservice samt expertis vid NTM-centralerna.</p>	
Nyckelord	kundservice via flera kanaler, kundservicecenter, NTM-centralen, webbtjänster, elektronisk ärendehantering, verksamhetsmodeller, regional chefredaktör, VATU-spetsprojekt	
Finansiär/ uppdragsgivare	Miljöministeriet	
	ISBN 978-952-11-4279-6 (PDF)	ISSN 1796-170X (online)
	Sidantal 33	Språk Finska
	Offentlighet Offentlig	
Beställningar/ distribution	Publikationen finns tillgänglig endast på internet: www.ym.fi/julkaisut	
Förläggare	Miljöministeriet	
Tryckeri/tryckningsort och -år	Helsingfors 2014	

Ympäristöministeriön elokuussa 2012 asettamassa Ympäristöhallinnon monikanavainen asiakaspalvelu -hankkeessa (Y-asiakaspalvelu) kehitettiin ELY-keskusten ympäristö- ja luonnonvaratehtävien asiakaspalvelun monikanavaista toimintamallia. Mallissa palvelut tuotetaan kolmessa rinnakkaisessa palvelukanavassa: valtakunnallisessa verkkopalvelussa (ymparisto.fi ja ely-keskus.fi), valtakunnallisessa asiakaspalvelukeskuksessa (Y-aspa) sekä asiakaspalveluna ELY-keskuksissa. Monikanavainen asiakaspalvelu on yksi ympäristöhallinnon keinoista tehostaa toimintaa ja lisätä tuottavuutta. Hanke on toinen ympäristöhallinnon vaikuttavuus- ja tuloksellisuusohjelman (VATU) kärkihankkeista.

Valtakunnalliset verkkopalvelut ovat asiointin ensisijainen palvelukanava. Ymparisto.fi -verkkosivusto muodostaa kehitettävien ympäristöpalveluiden perustan. Sähköisen asiointin kehittäminen on lähivuosien keskeinen tehtävä. Y-aspa on verkkoasiointin jälkeen seuraava valtakunnallinen palvelukanavana. Syvempää asiantuntemusta ja pidempiaikaista palvelua vaativat asiakasyhteydenotot ohjataan ensikontaktin jälkeen ELY-keskuksen asiantuntijalle. Tavoitteena on, että yleisneuvontatehtävien vähentyessä ELY-keskusten asiantuntijoille jää aiempaa enemmän aikaa asiantuntijatehtäviin.

Raportissa esitetään Y-asiakaspalveluhankkeen tulokset ja toimenpide-ehdotuksia verkkopalveluiden, keskitetyn asiakaspalvelun ja ELY-keskusten asiantuntijatyön järjestämiseksi monikanavaisessa mallissa.



Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment